



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO**

**Satisfacción laboral en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote  
– 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**AUTORA:**

Br. SERRANO RABANAL, Katherin Paola (ORCID: 0000-0001-6931-6626)

**ASESOR:**

Dr. ANGULO CABANILLAS, Luis Elmer (ORCID: 0000-0002-9054-6933)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios todo poderoso, camino de luz, verdad y vida; y fuente inagotable de sabiduría y amor.

A mis padres, que con su esfuerzo y apoyo incondicional han hecho de mí, una persona responsable, buena y honesta.

A mi mamita Delia, Diogelinda y papito Armando que, aunque no estén presente, sé que desde el cielo están iluminando mi camino.

Katherin

## **Agradecimiento**

Agradezco infinitamente, a todas aquellas personas que me orientaron durante el desarrollo de la presente, en forma particular a nuestro docente Mg. Luis Elmer Angulo Cabanillas; por sus enseñanzas, observaciones y consejos.

A la escuela ACADÉMICA DE POSGRADO que, a través de sus docentes, nos comparten constantemente sus conocimientos en nuestra formación académica.

Asimismo, agradezco a la “UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO”, por haberme brindado en sus aulas los conocimientos necesarios para enfrentar mi vida profesional en la maestría especializada Gestión del Talento Humano.

La Autora

## Página del Jurado



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El/La Bachiller **SERRANO RABANAL, KATHERIN PAOLA**, para obtener el Grado Académico de Maestro/a en Gestión del Talento humano, ha sustentado la tesis titulada:

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES FULL TIME Y PART TIME DE FALABELLA CHIMBOTE - 2019.**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: APROBADO POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes: .....

- LEVANTAR OBSERVACIONES

Chimbote, 10 de agosto del 2019

Hora: 12:00.

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

  
Dr. Wesley Erasmo Valverde Alva

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

  
Ms. Alex Sivori Ruiz Gomez

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

  
Dr. Luis Javier Angulo Cabanillas

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Katherin Paola Serrano Rabanal, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Satisfacción laboral en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote – 2019.” presentado en 72 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, Agosto 2019



---

Katherin Paola Serrano Rabanal

DNI N° 47875468

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1.Tipo y diseño de investigación	12
2.2.Operacionalización de las variables	13
2.3.Población, muestra y muestreo	14
2.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5.Procedimientos	15
2.6.Método de análisis de datos	15
2.7.Aspectos éticos	15
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	36
Anexo 1: Matriz de consistencia	37
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	38
Anexo 3: Validez y confiabilidad	42
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	44
Anexo 5: Base de datos	45
Anexo 6: Artículo científico	46

## Índice de Tablas

Tabla 1: operacionalizacion de variable .....	13
Tabla 2: Satisfacción laboral de los colaboradores full time y part time .....	17
Tabla 3: Prueba de chi Cuadrado.....	18
Tabla 4: Remuneración de los colaboradores full time y part time.....	18
Tabla 5: Prueba de Chi Cuadrado.....	19
Tabla 6: Reconocimiento de los colaboradores full time y part time .....	20
Tabla 7: Prueba de Chi Cuadrado.....	21
Tabla 8: Condiciones laborales de los colaboradores full time y part time.....	22
Tabla 9: Prueba de Chi Cuadrado.....	23

## RESUMEN

La investigación titulada “Satisfacción laboral en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019”, tuvo como objetivo general determinar la satisfacción laboral de los colaboradores full time y part time de Falabella en el año 2019.

El tipo de estudio fue no experimental transversal, el diseño de investigación fue descriptivo comparativo

La investigación conto con una muestra de 133 trabajadores de Falabella Chimbote entre colaboradores full time y part time. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta “Great Place to work” y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario, determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach de 0,986.

Se realizó el procesamiento de los datos obtenidos llegando a la siguiente conclusión: Que existe diferencia entre ambas poblaciones respecto a la satisfacción laboral, ya que el 56% de colaboradores full time considera nivel alto de satisfacción laboral, a diferencia que el 98.5% de los colaboradores part time considera un nivel bajo.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, condiciones de trabajo, remuneración, reconocimiento



## **ABSTRACT**

The research entitled “Job satisfaction in full-time and part-time employees of Falabella Chimbote 2019”, had as a general objective to determine the job satisfaction of full-time and part-time employees of Falabella in 2019.

The type of study was non-experimental transversal, the research design was comparative descriptive

The research included a sample of 133 Falabella Chimbote workers between full-time and part-time employees. The technique used to collect information was the “Great Place to work” survey and the data collection instruments were questionnaire type, determining their reliability using Cronbach's Alpha of 0.986.

The data obtained was processed by reaching the following conclusion: That there is a difference between both populations with respect to job satisfaction, since 56% of full-time employees consider a high level of job satisfaction, unlike 98.5% of part-time employees consider a low level.

**Keywords:** Job satisfaction, working conditions, remuneration, demand recognition

## **I. INTRODUCCIÓN**

El siguiente proyecto de investigación se desarrolló en la empresa Falabella, lo cual se encuentra ubicada en la ciudad de Chimbote; su finalidad es satisfacer las perspectivas de los clientes a través de una operación que combine de una manera óptima los servicios, productos, entorno y convivencia; logrando así la preferencia de sus clientes.

Hoy en día las entidades tratan a sus trabajadores como una fuente esencial de competitividad y potencial. El trabajador es el activo más importante que tiene una entidad, es por ello que tiene como fin la recolección del personal más calificado y competitivo, por lo tanto, recursos humanos es un área muy importante dentro de una entidad.

En la actualidad, el trabajador es una pieza de mayor importancia en la empresa. Es por ello que en la parte política de la empresa debe prevalecer una buena gestión en cuanto a sus necesidades que tengan los colaboradores. La motivación que genere la entidad hacia sus trabajadores ayudara a que esta obtenga beneficios económicos (Eumed, 2012).

De acuerdo a Gestión (2014) el 45% de los trabajadores no está satisfecho en su entorno laboral y gran parte de estos asegura que se encuentra descontento con su ambiente de trabajo, ya que sus pensamientos no son tomados en cuenta y no existe un buen dialogo entre colaboradores. Lo cual implica que tampoco cuentan con el apoyo para culminar satisfactoriamente sus objetivos, ya que esto se va de la mano con la falta de liderazgo y también se refleja en la baja remuneración percibida.

La insatisfacción laboral muchas veces es evidenciada por la falta de participación del trabajador en la entidad, pues la iniciativa que muestran es mínima y solo se conforman con realizar sus labores rutinariamente, asimismo, existe restricción al acceso de crecimiento profesional que brinda la organización, y el nivel de carga laboral es altísimo, todo lo mencionado anteriormente concibe de que el genera que el trabajador se encuentre con alto índice de insatisfacción con su trabajo.

La satisfacción en el trabajo es muy importante, puesto que son varios los estudios elaborados a esta investigación, la intención de estas investigaciones realizadas es diagnosticar los diferentes factores que afectan la tranquilidad de los trabajadores en sus lugares de trabajo (Eumed, 2012).

De acuerdo a las condiciones de trabajo, se observa que en las organizaciones no cuentan con una buena infraestructura, es decir los espacios o ambientes que se adecuen a las funciones que realicen los trabajadores, para así poder realizar sus labores de la manera más apropiada.

Ahora bien, después de todo lo expuesto la insatisfacción laboral es un problema trascendente dentro de una organización, es por eso el motivo de la realización de esta investigación la cual se realiza en la empresa Falabella de Chimbote.

Para evidenciar la realidad problemática que se vive en la actualidad existen antecedentes de diferentes niveles, pues a nivel internacional tenemos:

Fuentes (2012) en su proyecto realizado en la ciudad de Quetzaltenango, tuvo como finalidad principal construir la influencia en la productividad laboral; su muestra fue realizada a 20 trabajadores. La conclusión de la investigación es que el nivel de su variable es alto de 67 a 100 puntos, de esta manera el 71% de la población se siente satisfecho con la labor que desempeñan y esto influye a alcanzar las metas como organización, a diferencia que el 29% manifestó que no se sienten satisfechos.

Según Samaniego, Guadalupe y Peña (2013) afirman en su investigación titulada: clima organizacional. Su principal objetivo fue determinar los elementos determinantes del ras de los empleados administrativos y operativos de la organización en Coahuila. La metodología utilizada fue transversal, descriptiva y cuantitativa.

El objeto del resumen para la indagación se llevó a cabo en “JSS” parámetro sector, organización grado de artículo adjunta con un total de 35 colaboradores, en la aplicación del programa “SPSS” se muestran afinidades significativas que son ascendentes al 0.6, otras igualdades adhesiones que se refiere a las clases de trabajo de interés, significativa el ras 0.05 la cercanía a nivel 0.01.

Herrera y Ron (2013) en su investigación definen que sus objetivos específicos son identificar y describir los factores que inciden en el respecto a la variable de investigación y también examinar el vínculo de la dedicación laboral con la variable de investigación. De la encuesta aplicada a los trabajadores se concluye que el 31% se sienten insatisfechos mientras que el 52% se encuentran satisfechos con la remuneración percibida.

Según Cáceres (2010) en su tesis realizada en la universidad de Oriente en el año 2004 y 2009. Los instrumentos aplicados a sus variables sociodemográficas fueron vinculados con variable de investigación. Los resultados obtenidos gracias al programa SPSS fueron que los escenarios de los materiales de las instalaciones y el elemento económico (remuneraciones) son elementos primordiales.

Según los autores Montoya, Burgos, Bermúdez, Beiiio, Fuente Alba y Padilla (2017), en su proyecto realizado determinan la relación entre su primera y segunda variable de los docentes y administrativos de la institución de educación superior de la comuna de Chillan de Chile. Para obtener los resultados realizaron un cuestionario a 166 personas, y de esto concluyeron que el 95% de docentes y un 90.6% de administrativos manifestaron sentirse con un grado mayor de satisfacción laboral, en cambio el 80% de docentes y el 72.7% de administrativos revelaron tener buen nivel de clima organizacional en su entorno organizacional. Por ultimo concluyeron que la percepción de las variables estudiadas se asocia en un alto nivel a la población.

Por otra parte, los antecedentes nacionales, Alva y Juárez (2014) en su investigación llamado: “Nivel de satisfacción laboral”, muestran que su objeto de estudio fue determinar el vínculo de sus variables hacia los colaboradores de la empresa. Su muestra fue aplicada a 80 colaboradores y el método realizado fue analítico, cabe decir que también hicieron uso del método sintético para realizar su resumen y conclusiones.

De otro lado, Rosales (2015), en su tesis determina que su objetivo fue estudiar el vínculo de la satisfacción laboral y satisfacción con la vida, tubo diseño descriptiva con la encuesta realizada a 90 trabajadores, concluye que se halló correlaciones positivas entre la segunda variable y el factor como un buen lugar para trabajar, pero abarcando los indicadores de capacitaciones, ambiente de trabajo limpio, compañeros de trabajo cordiales.

Posteriormente, Saldarriaga (2017) en su teoría de indagación de su proyecto realizado en la ciudad de Lima, analizo sobre el resultado positivo de las variables con respecto a los colaboradores de Aptus. En la metodología considero la participación de 98 trabajadores con especialidades administrativas y medicina, sus resultados revelan que la condición laboral tiene mayor efecto que la segunda variable es la ergonomía, capacitaciones y dependientes de cada trabajador y por ende la edad. Por consiguiente, brindo alternativas para perfeccionar

la varilla que no tenía efecto y también dejar de lado aquellas condiciones laborales que no afecten a la remuneración o la flexibilidad de los horarios.

De acuerdo a Castro (2018), en su averiguación sobre condiciones de trabajo disergonomicas y su relación con la satisfacción laboral del personal de dos establecimientos de salud nivel I-4 en Tacna, su principal objetivo es estudiar las dos variables desde el enfoque ergonómico, la metodología utilizada es no experimental y correlacional.

Asimismo, los instrumentos que utilizo fueron interrogantes de satisfacción laboral S21-26 y de condiciones laborales y disergonomicas teniendo en cuenta su población de estudio de 94 empleados de los establecimientos de salud. El autor tuvo como resultado nivel de satisfacción moderado (73.4%) y las condiciones de salud laboral al igual que las condiciones del área de trabajo disergonomicas se asocian con la segunda variable.

Para Monteza (2012), en su investigación realizada obtiene un aspecto cuantitativo con énfasis descriptivo y transversal. Su muestra fue un grupo de enfermeras realizado el mes noviembre del 2010 hasta el año del estudio. En adelante, se utilizó instrumentos consistentes validados y posteriormente los datos se utilizaron en la estadística descriptiva inferencial.

Por su parte, Ruiz (2007), en su estudio aplicado a 84 trabajadores concluye que los trabajadores de dicha empresa tienen un nivel medio de clima organizacional. Asimismo, existe correlación positiva entre las variables de estudio y con los factores de escala del clima pertinente a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral.

Todos los estudios antes mencionados nos ayudaran en la realización de la siguiente investigación, ya que existe mucha concordancia en conceptos y también ciertos puntos que están en debate, en la cual se irán desarrollando al transcurso de la investigación.

Después de las consideraciones expuestas anteriormente, puedo definir la importancia del trabajo como la actividad humana universal, diferentes autores tienen diferentes enfoques respecto a nuestra variable principal de estudio.

Hoppock (1935) definió como cualquier combinación de factores psicológicos, fisiológicos y ambientales, en otras palabras, son circunstancias cuando una persona diga sinceramente si se siente satisfecho con su trabajo.

En otras palabras, la variable principal de estudio es la actitud del colaborador frente a su centro de laborales, esto se basa en las creencias y en los valores que este tiene, por lo tanto, se ajustan a las características, necesidades y expectativas.

De otro modo, Vroom (1964) Se centra más en el papel del empleado en lugar del trabajo, entonces la define como las orientaciones afectivas por parte de los individuos hacia roles laborales.

Ahora bien, Chiavenato (2017) narra que el sentido de los logros y éxitos de un trabajador está vinculado directamente con la productividad y el bienestar personal. Implica también realizar el trabajo con mucho disfrute y ser recompensado por los esfuerzos logrados.

También, es el elemento clave que conduce al reconocimiento, ingresos salariales y a los logros de los objetivos que conducen a una sensación de satisfacción. (Kaliski, 20017).

Para Statt (2004), es la medida en que un trabajador se contenta con las recompensas que recibe fuera de su trabajo, es decir motivaciones.

Para el estudio de la variable principal de este proyecto de investigación se tendrá en cuenta las siguientes teorías: La teoría de Higiene Motivacional, esta asevera que las presencias de algunos factores se relacionan con la variable de estudio (Herzberg, 1968).

Los factores que se relacionan se señalan como motivacionales y son intrínsecos al trabajo. Por otro lado, los ausentes son los que forman parte de la insatisfacción, estos se narran como factor de higiene y son extrínsecos al trabajo.

La teoría del ajuste en el trabajo, asevera que cuanto más relación haya en las habilidades de una persona a requerimiento de la organización existe probabilidad que exista un buen resultado y sea percibido satisfactoriamente (Dawes, 1994).

La teoría de la discrepancia, se especifica la etapa emocional satisfactoria a consecuencia de la valoración del trabajo. Mientras que la insatisfacción es la etapa emocional no agradable. También mencionamos, a la teoría de satisfacción por fases que sintetiza que el tema de estudio tiene el grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir. (Lawler, 1973).

Por último, las características situacionales consisten en el aspecto laboral que el individuo al evaluar desarrolla antes de aceptar un puesto de trabajo en la cual prevalece las

condiciones, sueldo y políticas. Además, son periodos en el cual los trabajadores no evalúan con anticipación la condición laboral, sino lo realizan una vez ya cuando ocupan el puesto de trabajo (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992).

La variable de estudio está vinculada con actitudes como: la dedicación al trabajo, es cuando los empleados consideran su casa laboral como parte central de su vida, creen en la ética laboral y tienen necesidad de crecer laboralmente; el compromiso organizacional indica que en algunas oportunidades el empleado se identifica totalmente con la empresa y participa activamente dentro de ella, el compromiso se refleja más en los empleados que tienen mayor antigüedad porque suelen tener antecedentes satisfactorios, como un buen record en la organización.

El estado de ánimo, hace reflejo que los sentimientos de los empleados hacia su trabajo pueden ser muy dinámico o puede cambiar, que va de negativo a positivo y débiles a fuertes, pero este repercute cuando el agremiado tiene un período de ánimo positivo hacia sus labores esto se demuestra mediante la productividad, mayor creatividad y buenos aportes a la organización.

Las causas de la variable de estudio, no muchas veces depende de los incentivos remunerativos sino del valor que el trabajador le da a su vida laboral, es decir su bienestar personal.

Adicionalmente, esta depende de muchos factores como: un trabajo en el cual brinden condiciones de trabajo favorable, posibilidades de crecimiento en donde puedan designar sus habilidades, capacidades y también una buena retroalimentación por parte de la organización. En cuanto más sean estimulados los trabajadores, más satisfactorio es la estabilidad y productividad laboral. De otro lado los trabajadores también buscan reconocimiento.

Existen diversas secuelas para el trabajador que pueden ocasionar afectaciones en sus actitudes ante la vida cotidiana, ya sea familiar, salud física. Esto se puede relacionar con la salud mental, y esto puede causar ausentismo y rotación dentro de la organización, bajo muchas condiciones y por ende afectaría a otras conductas laborales dentro de ella.

Una de esas afectaciones más trascendentales de la variable en estudio es el ausentismo, pues los componentes de riesgos organizacionales son las dificultades para trabajar y también la baja de productividad.

Según Robbins, S. (2004) señala que las precisiones y las secuelas de la satisfacción laboral se abordan desde un punto individual o desde la organización.

Por lo tanto, existen diferencias individuales que intervienen en los niveles de la variable de estudio como:

Las expectativas laborales, las personas al buscar trabajo siempre tiene expectativas respecto al salario, pero esos se ven influenciados según la formación que recopilan por terceros y por sus propios conocimientos.

El sueldo, se percibe como el evento que puede impactar de sobremanera tanto a la satisfacción del trabajador, como también el descontento. (Locke 1976).

La remuneración, en oportunidades puede llevar mensajes de reconocimientos y éxitos en el ámbito del trabajo, en tal sentido, la importancia que reporta el dinero para la satisfacción laboral se refleja en la adaptación, esto explicaría el porqué del monto recibido se correlaciona más con la satisfacción con el salario que con la satisfacción global en el trabajo. (Spector, 1917).

Robbins (2005) Muestra que la variable se mide por varios factores determinantes que permite conocer si efectivamente el trabajador se siente satisfecho con los beneficios que le brinda la organización, estos factores son:

Reto al trabajo que se refiere a que el trabajador posee variedad de habilidades para que desarrolle múltiples actividades. Por su parte las remuneraciones justas manifiestan las recompensas que percibe el trabajador por la actividad laboral que realiza, esto ayuda a mantener una buena productividad en el desempeño del trabajo (Robbins, S., 2005).

Las condiciones de trabajo, esto influye de sobremanera en la satisfacción laboral del trabajador, ya que buscan un lugar donde se le brinde oportunidades, un lugar donde puedan expresar sus ideas y conocimientos libremente.

La Relación trabajo empleado, es importante que exista una excelente relación por tal motivo se efectúen las metas trazadas para bien de la empresa.

Dentro de las condiciones favorables del trabajo, es muy importante que al realizar cualquier actividad laboral siempre haya protección para el trabajador y de esta manera se pueden evitar riesgos que puedan suceder dentro del ambiente laboral. Esto se establece por las condiciones ambientales (iluminación, temperatura), las condiciones de tiempo (horas



extras, periodos de descanso), las condiciones sociales (status de la organización), y las condiciones físicas que contemplan aspectos medioambientales en el que desarrollan su trabajo como los espacios y las herramientas necesarias (Salinas, 2005).

Por lo general sus obligaciones dentro de la organización, consigna también a una buena recompensa, beneficios y relaciones.

Según artículo International Journal of Learning and Development (2010) la variable de estudio no solo influye en los empleados sino también en las organizaciones con las que se sienten insatisfechos, los trabajadores insatisfechos experimentan una menor productividad en el lugar de trabajo por desempeño, más estrés laboral y mayor rotación. Además, la baja satisfacción laboral puede dar como resultado una baja moral y una baja lealtad a la propia empresa.

De acuerdo a la encuesta de Journal of Healthcare (2015), existen 5 factores claves para la satisfacción laboral:

Primero, el compromiso cuando participa enfocado y productivo en su trabajo.

Segundo el respeto y aprecio en este aspecto los empleados están más satisfechos en sus puestos cuando se sienten respetados y elogiados, e inclusive con un simple agradecimiento por parte del gerente de la empresa.

Tercero, la compensación justa es un factor muy influyente a nuestra variable de estudio. En esencia los empleados quieren ser compensados por su valor, pero a pesar que la compensación sea importante muchos optan por el reconocimiento y el elogio.

Cuarto, la motivación y, por último, la satisfacción de la vida, alude a las personas que son felices y satisfechas con la vida en general son más propensas a estar satisfecho con su trabajo.

Referente al reconocimiento laboral se entiende que es una cuestión innata del ser humano, esto produce una satisfacción personal que hace que el trabajador sea más feliz desarrollando su trabajo y en su vida en general. Es la técnica clave para retener el talento, puesto que es importante que los trabajadores sepan que su trabajo es reconocido y que su aportación es necesaria para el éxito de la empresa, no saber apreciar la labor y el desempeño de nuestros

trabajadores es darles un aliciente para que se busquen otra empresa donde sí se les reconozca (Business school, 2018).

Es necesario que el trabajador tenga una retroalimentación constructiva y un reconocimiento edificante e inteligente que deberá:

- Ser auténtico y sincero.
- Personalizado
- Llegar a tiempo.
- Ser claro y específico.
- Proporcionado.

Las diversas formas de reconocimiento en la empresa son:

Los incentivos monetarios

Premiar los esfuerzos de los trabajadores con un aumento de sueldo o en forma de bonos u otros incentivos monetarios es la forma de reconocimiento que más rápidamente nos viene a la cabeza.

Reconocimientos verbales y gestos

Siempre que sean sinceros, los reconocimientos públicos en forma de comentarios y hasta la típica “palmadita en la espalda” suelen ser muy bien recibidos por los empleados, ya que elevan su autoestima, se sienten respetados por compañeros y superiores y tienen la seguridad de que sus esfuerzos no son en vanos.

Recompensar las buenas ideas

No se deben valorar únicamente los hechos tangibles y ya consumados, como un aumento de las ventas. También hay que escuchar, valorar y recompensar las buenas ideas, los proyectos de futuro que, aunque no sean una realidad hoy en día, pueden servir más adelante para hacer crecer la empresa, afianzarla en el mercado o hacerle ganar enteros frente a la competencia.

Recompensar los fracasos productivos

A veces las cosas no salen como se esperaban, pero no por ello deben dejar de recompensarse. Los esfuerzos de los empleados, aunque sea en proyectos fallidos, deben también reconocerse, intentado que tenga una utilidad en el futuro.

Facilitar la promoción

Un empleado que no ve posibilidades reales de promoción en la empresa nunca se sentirá verdaderamente reconocido. Por ello es muy importante valorar la antigüedad del empleado y su fidelidad de la empresa, favoreciendo los ascensos y la promoción dentro de la jerarquía de la organización, que no debe caer en el error de ser demasiado rígida.

Existen varias definiciones que hacen referencia a nuestra variable de estudio según:

Según Palma (2005) argumenta que la creencia y valores tienen tendencia relativa en el desempeño del trabajador al momento de realizar sus labores.

Davis y Newstrom (2003) especifican que la variable de estudio es la acumulación de sentimientos que los colaboradores sienten en su lugar de laboral y también es la relación de una actitud afectiva o de agrado hacia algo.

Por lo antes expuesto es considerable realizar la siguiente formulación del problema ¿cómo es la satisfacción laboral en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote, 2019? Para que por medio de esto podamos ver la situación real que la entidad experimenta.

Cada trabajador tiene la aspiración de contar con un buen nivel de satisfacción laboral, el trabajo forma parte de nuestra vida diaria ya que es una actividad a la que le dedicamos la gran parte de tiempo posible. La satisfacción laboral está relacionado al compromiso que tiene el trabajador con la entidad en la que labora, pero también existe la insatisfacción laboral el cual se encuentra cuando el trabajador no se siente satisfecho con la labor que desempeña o por la remuneración percibida.

En efecto, la justificación de este proyecto de investigación se puede utilizar para comparar las percepciones con las que cuentan los colaboradores de una entidad en un tiempo determinado, utilizando métodos de recolección de información. El área de gestión humana está encargada de incentivar y velar por los derechos de los trabajadores para así poder encontrar una buena satisfacción en los trabajadores de Falabella.

La presente investigación va ayudar a Falabella a identificar cuáles son los factores que inciden negativamente en la satisfacción laboral. Asimismo, el resultado obtenido servirá como un plan de gestión propio para la organización y también este proyecto servirá como base para las investigaciones futuras.

El objetivo general de este proyecto es determinar la satisfacción laboral de los colaboradores Full time y part time de Falabella Chimbote 2019, y los objetivos específicos serán comparar la remuneración, el reconocimiento y las condiciones de trabajo de los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote respectivamente.

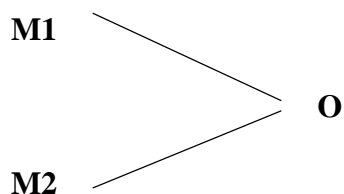
La hipótesis general, se formula de la siguiente manera: la satisfacción laboral es distinta en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019; y referente a las hipótesis específicas se plantearon como la remuneración, el reconocimiento, y la condición laboral es distinta en los trabajadores full time y part time de Falabella Chimbote, respectivamente.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación es no experimental, puesto que no se manipulo ninguna variable, sino que se observó el fenómeno tal y como se presenta en su natural contexto, para posteriormente analizarlo, y transversal porque se va a realizar en un periodo de tiempo determinado.

El diseño a utilizarse es descriptivo comparativo, porque está constituida por una variable y se realizar comparación analítica de resultados de dos poblaciones.



**M1:** Muestra Full Time

**M2:** Muestra Part Time

**O:** Observación

## 2.2.Operacionalización de Variable

Tabla 1: *Operacionalización de variable*

VARIABLES	DEFICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción Laboral	Es el sentir una relación positiva con las actividades en el centro laboral, la cual resulta de evaluar diversos aspectos. Un empleado que se siente totalmente satisfecho con su centro laboral tiene una relación positiva con este, y viceversa con aquellos que están insatisfechos. Robbins y Judge (2009).	Es la agrupación del sentir y el aspecto emocional positivo o negativo que manifiestan los trabajadores con respecto a s centro de labores, se debe considerar el aspecto remunerativo, la seguridad laboral que proporcione la empresa y el reconocer las labores que se realicen, lo que garantizará la satisfacción laboral y se verá reflejado en el desempeño de los trabajadores.	Remuneración	*Satisfacción económica *Insatisfacción de sueldo *Satisfacción laboral	Escala Ordinal
			Reconocimiento	*Aceptación institucional  *Reconocimiento institucional	
			Condiciones de trabajo	*Ambiente confortable  *Horario de trabajo  *Relación con el jefe directo  *Valoración del jefe al esfuerzo  *Entrenamiento y/o capacitación	

## **2.3.Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1 Población**

Son todos los colaboradores de Falabella - Chimbote 2019, que trabajan en la modalidad de Full time y Part time, que consta de la siguiente manera:

- 68 colaboradores full time
- 65 colaboradores part time

**Total:** 133 colaboradores

Al momento de la aplicación se pudo contactar con todos los colaboradores.

### **2.3.1. Muestra y muestreo**

Para el presente estudio no se tomó una muestra y por lo tanto no hay técnica de muestreo, se consideró el total de colaboradores de Falabella Chimbote.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta.

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario “Great Place To Work”, que se encuentra dividido en tres partes: Primero, encontramos los aspectos sociodemográficos, seguido de los 58 ítems y por último una sección de comentarios.

Para recolectar los datos se aplicó la encuesta, en forma escrita a la muestra seleccionada, con el fin de obtener información referente a la variable e indicadores de estudio.

### **2.4.2. Validez**

El instrumento utilizado es validado por el Institute Great Place to Work

### **2.4.3. Confiabilidad**

Con el propósito de garantizar la confiabilidad del instrumento, se realizó una encuesta piloto a 15 colaboradores Full time y Part time.

La prueba de confiabilidad del instrumento se realizó mediante el programa del SPSS versión 25, utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, logrando un valor de 0,986, lo cual determino que el instrumento utilizado tiene alta confiabilidad; garantizando de esta manera los resultados obtenido.

## **2.5. Procedimientos**

El Procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente forma:

- Se visitó al personal full time días de semana.
- Se visitó al personal part time los fines de semana.

## **2.6.Método de análisis de datos**

Después de la aplicación de la encuesta a los colaboradores, se procedió a codificar las respuestas marcadas mediante números correlativos, luego se elaboró una base de datos en el programa Microsoft Excel con los resultados obtenidos para que finalmente sea trasladada a SPSS v. 25 para los análisis de evidencias de los resultados descriptivos y analíticos, así como tablas y figuras uni y bidimensionales.

## **2.7.Aspectos Éticos**

Para la investigación se hará efectivo el derecho de privacidad de información para resguardar los datos de los encuestados, además, antes de aplicar el instrumento se les informará a los trabajadores de las características de la encuesta y se les orientará en su llenado para evitar enmendaduras, también se hará efectivo el derecho a la libertad de respuesta, es decir no se influirá en los datos que obtendremos.



### **III. RESULTADOS**

Después de aplicar la encuesta a los 133 colaboradores de Falabella ubicada en Chimbote, entre part time y full time se determinó los siguientes datos socio demográfica:

Respecto al cargo el 2.9% de colaboradores full time son ejecutivos, el 18% son jefes de división, el 25% son asistentes auxiliares y secretarias, y el 54% son vendedores y cajeros; en cambio los colaboradores part time el 28% son asistentes, auxiliares y el 72% entre vendedores y cajeros.

En cuanto a la edad de los colaboradores full time encuestados, el 25% tiene menos de 25 años, 63% se encuentran en el rango de 26 a 34 años, 12% entre 35 a 44 años; a diferencia de los colaboradores part time el 92.3% tiene menos de 25 años y el 8% entre 26 a 34 años.

En lo referente al grado de instrucción de los colaboradores full time el 27% son de educación secundaria, el 1% son grado superior o técnico, el 19% son universitaria incompleta y el 21% con son universitaria completa; respecto a los colaboradores part time el 15.4% son de educación secundaria, el 6% son de grado superior o técnico, el 71% son universitaria completa y el 8% universitaria completa.

De acuerdo a los años de trabajo de los colaboradores full time el 73.5% tiene menos de dos años, el 24% tiene entre 2 a 5 años y el 3% tiene entre 6 a 10 años; en cambio los colaboradores part time el 89.2% tiene menos de dos años y el 11% entre 2 a 5 años.

Con respecto a los años de trabajo de los colaboradores full time el 73.5% tiene menos de 2 años, el 24% tiene entre 2 a 5 años y el 3% entre 6 a 10 años; a diferencia de los colaboradores part time el 89.2% tiene menos de 2 años y el 11% entre 2 a 5 años.

Por último, referente a las áreas del full time el 36.8% pertenece a administrativos y el 63% a ventas; en cambio los part time 24.6% pertenece al área administrativo y el 75% a Ventas.

### 3.1. Objetivo General

Determinar la satisfacción laboral de los colaboradores full time y part time de Falabella

Tabla 2:

*Satisfacción laboral de los colaboradores full time y part time*

SATISFACCIÓN LABORAL	Tipo de contrato				Total	%
	Full time	%	Part time	%		
Bajo	0	0.0	64	98.5	64	48.1
Medio	12	18	1	2	13	10
Alto	56	82	0	0	56	42
	68	100	65	100	133	100

**Fuente:** Encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS v.25

**Interpretación:** En la tabla 02 se observa los resultados de la encuesta aplicada a 133 colaboradores de Falabella Chimbote, por el cual se detalla que los colaboradores full time el 18% considera que la satisfacción laboral en su organización es media y el 82% es alto. A diferencia de los colaboradores part time considera que el 98.5% la satisfacción laboral es bajo y el 2% determina que es medio.

## Contrastación De Hipótesis

**H0:** La satisfacción laboral es semejante en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019

**H1:** La satisfacción laboral es distinta en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019

Tabla 3:

*Prueba de chi Cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	129,306 <sup>a</sup>	2	0.000
Razón de verosimilitud	177.259	2	0.000
Asociación lineal por lineal	119.998	1	0.000
N de casos válidos	133		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.35.

**Análisis:** En la tabla 3, se aprecia que el resultado de la prueba de chi cuadrado con un valor de 129.30 y con una probabilidad de 0.000 a nivel de significancia, que indica que la satisfacción laboral es totalmente distinta entre los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote.

### 3.2. Objetivos Específicos

Objetivo Especifico 1: Comparar la remuneración de los colaboradores full time y part de Falabella.

Tabla 4: *Remuneración de los colaboradores full time y part time*

REMUNERACIÓN	Tipo de contrato				Total	%
	Full time	%	Part time	%		
Bajo	0	0.0	39	60.0	39	29.3
Medio	21	31	23	35	44	33
Alto	47	69	3	5	50	38
	68	100	65	100	133	100

**Fuente:** Encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS v.25

**Interpretación:** En la tabla 4 se observa los resultados de la encuesta aplicada a 133 colaboradores de Falabella Chimbote, se detalla que de los colaboradores full time el 31% consideran que la remuneración es media y el 69% es alto. En cambio, los colaboradores part time considera que el 60% es bajo, el 35% es medio y el 5% considera que alto.

### Contrastación De Hipótesis

**H0:** La remuneración es similar en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019

**H1:** La remuneración es diferente en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019

Tabla 5:

*Prueba de Chi Cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	77,783 <sup>a</sup>	2	0.000
Razón de verosimilitud	100.707	2	0.000
Asociación lineal por lineal	77.192	1	0.000
N de casos válidos	133		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 19.06.

**Análisis:** Según la tabla 5, se observa un valor del chi cuadrado de 77,783 con una probabilidad de 0.000 a nivel de significancia (-0,05), por lo tanto, la remuneración es diferente en los colaboradores full time y part time.

Objetivo Especifico 2: Comparar el reconocimiento en los colaboradores full time y part time de Falabella.

Tabla 6:

*Reconocimiento de los colaboradores full time y part time*

RECONOCIMIENTO	Tipo de contrato				Total	%
	Full time	%	Part time	%		
Bajo	0	0.0	60	92.3	60	45.1
Medio	20	29	5	8	25	19
Alto	48	71	0	0	48	36
	<b>68</b>	<b>100</b>	<b>65</b>	<b>100</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS v.25

**Interpretación:** En la tabla 6 se observa los resultados de la encuesta aplicada a 133 colaboradores de Falabella Chimbote, se detalla que de los colaboradores full time el 29% consideran que el reconocimiento es medio y el 71% es alto. En cambio, los colaboradores part time considera que el 92.3% es bajo y el 8% es medio.

## Contrastación De Hipótesis

**H0:** El reconocimiento es igual en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019

**H1:** El reconocimiento es distinto en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019

Tabla 7: *Prueba de Chi Cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,992 <sup>a</sup>	2	0.000
Razón de verosimilitud	159.289	2	0.000
Asociación lineal por lineal	108.872	1	0.000
N de casos válidos	133		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 12.22.

**Análisis:** En la tabla 7, se observa un valor del chi cuadrado de 116,992 con una probabilidad de 0.000 a nivel de significancia (-0.05), lo que quiere decir que el reconocimiento es diferente en los colaboradores full time y part time.

**Objetivo Especifico 3:** comparar las condiciones laborales de trabajo de los colaboradores full time y part de Falabella

Tabla 8:

*Condiciones laborales de los colaboradores full time y part time*

CONDICIÓN LABORAL	Tipo de contrato				Total	%
	Full time	%	Part time	%		
Bajo	0	0.0	61	93.8	61	45.9
Medio	15	22	4	6	19	14
Alto	53	78	0	0	53	40
	68	100	65	100	133	100

**Fuente:** Encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS v.25

**Interpretación:** En la tabla 8 se observa los resultados de la encuesta aplicada a 133 colaboradores de Falabella Chimbote, se detalla que los colaboradores full time el 22% consideran que las condiciones laborales son medio y el 78% es alto. De lo contrario, los colaboradores part time considera que el 93.8% es bajo y el 6% es medio.

## Contrastación De Hipótesis

**H0:** La condición laboral no es distinta en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019

**H1:** La condición laboral es distinta en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote

Tabla 9:

*Prueba de Chi Cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	120,362 <sup>a</sup>	2	0.000
Razón de verosimilitud	164.753	2	0.000
Asociación lineal por lineal	114.040	1	0.000
N de casos válidos	133		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9.29.

**Análisis:** En la tabla 9 se comprueba un valor del chi cuadrado de 120,362 con una probabilidad de 0,000 (-0,05), lo que indica que las condiciones laborales son diferentes en los colaboradores full time y part time.



#### **IV. DISCUSIÓN**

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, con el fin de determinar la satisfacción laboral de los colaboradores full time y part time de la empresa Falabella ubicada en la ciudad de Chimbote.

Luego de haber procesado los análisis estadísticos se encontraron los siguientes:

Respecto a la variable de presente investigación se obtuvo que el 18% de los colaboradores full time tienen un nivel medio de satisfacción mientras que el 82% tienen un nivel alto. A diferencia de los colaboradores part time el 98.5% indica que tienen un bajo nivel de satisfacción y el 2% un nivel medio.

Al determinar los resultados, se demuestra que existe una gran diferencia entre ambas poblaciones lo cual demuestra que la otra parte no se siente a gusto con el trabajo que realiza dentro de la empresa.

Según la referencia de la investigación de Fuentes (2012) en la cual obtiene como resultado una alta satisfacción en el ambiente laboral, pues el estudio a la población considera que siempre se siente satisfecha y por medio de esto ayuda alcanzar metas como organización. Por lo tanto, es muy importante que ambas poblaciones tengan un buen nivel de satisfacción laboral para que esto tenga un beneficio bilateral entre los colaboradores y la organización.

En cuanto al primer objetivo específico que es la remuneración, se observa que los colaboradores full time presentan el 31% de nivel medio y un 69% de nivel alto, en cambio, los colaboradores part time se obtiene un 60% de nivel bajo, 35% de nivel medio y un 5% de nivel alto; por lo cual según la investigación de Herrera y Ron (2013) determinar que el nivel de satisfacción laboral y sus objetivos específicos son identificar y describir los factores que incurren respecto a la satisfacción laboral y también analizar la relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Concluye que el factor que incurre a la satisfacción laboral con mayor predominio en los empleados de planta Guayana es el pago percibido esto se verificó mediante encuestas, en el cual el 31% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 52% se sienten muy satisfechos con el pago que reciben por su trabajo realizado, esto permite ver el limitado vínculo que hay con las mejoras salariales que estos trabajadores perciben por el trabajo que desempeñan. El autor en una de sus recomendaciones indica que se debe crear un evento de reconocimiento anual situado en evaluaciones de desempeño, realización de charlas de capacitaciones con los jefes directos para que se proporcione

información sobre técnicas de aprendizaje, motivación y comunicación afectiva, y por último la realización de diagnósticos que pueda medir el nivel de satisfacción laboral cada año y así puedan apreciar cambios que sean para beneficios de los trabajadores.

Además, Robbins, S. (2005) las remuneraciones justas manifiestan las recompensas que percibe el trabajador por la actividad laboral en la organización, a través de ello se garantiza la satisfacción.

Continuando con el siguiente objetivo específico, que refiere al reconocimiento, se estima que el 29% de los colaboradores full time hace referencia el nivel medio y el 79% el nivel alto; por el contrario, los colaboradores part time aluden de que el 92.3% es sumamente nivel bajo y el 8% revelan a un nivel medio.

Robbins, S (2005) señala que la satisfacción, es el indicador de lo que siente el trabajador en las diferentes fases que pasa en el trabajo, además esto puede ser mayor o menor frente a distintos aspectos en el trabajo ya sea las condiciones de trabajo, reconocimiento, beneficios, políticas de la organización y compañeros de trabajo.

Finalmente, en el último objetivo específico de las condiciones laborales se determinó mediante las encuestas aplicadas a nuestra población, que existe una gran diferencia entre los colaboradores full time y part time, se obtuvo que el 22% tiene nivel medio y el 78% con nivel alto, según la investigación de Castro (2018), donde su objetivo es examinar la relación que hay entre las condiciones del trabajo desde el enfoque ergonómico y la satisfacción laboral que presenta el personal, la metodología que utilizó el autor es no experimental y correlacional. El autor tuvo como resultado nivel de satisfacción moderado (73.4 %) y las condiciones de salud laboral al igual que las condiciones del área de trabajo disergonomicas es fundamental para así poder lograr la satisfacción de los empleados en una empresa.

Por lo tanto, se deduce lo cuán importante son las condiciones laborales pues esto influye en muchas maneras ya sea en un ambiente confortable, horario de trabajo, relación con el jefe y capacitaciones.

Además, Robbins. S (2005) indica que las causas de la satisfacción laboral, no muchas veces depende de la remuneración sino del valor que el trabajador le dé a su vida laboral, es decir su bienestar personal.

Salinas, (2005) indica que dentro de las condiciones favorables al trabajo es muy importante que al realizar cualquier actividad laboral se proteja siempre la integridad física de los colaboradores, esto determina con las condiciones ambientales, condiciones de tiempo

(horario de trabajo) y las condiciones físicas en el que desarrollan su trabajo los equipos y herramientas necesarias. (Salinas, 2005)

En consecuencia, a los resultados alcanzados hacen revelación de que el estudio realizado a poblaciones diferentes revela las diferencias que algunos obtienen niveles bajos, medios o altos al tema investigado, por el cual hace valido y de total confiabilidad el contexto de la encuesta que se aplicó a los trabajadores de Falabella de la ciudad de Chimbote.

## V. CONCLUSIONES

Luego de la investigación correspondiente, se llegó a las siguientes conclusiones:

**Primera:** Teniendo en cuenta el objetivo general y la variable de satisfacción laboral, a través de los análisis estadísticos se concluye que los trabajadores full time tienen un nivel muy alto de satisfacción laboral, a diferencia de los colaboradores part time que se encuentran en un nivel bajo debido a varios factores que estos influyen.

**Segunda:** Respecto al objetivo específico 1, se concluye que la remuneración es diferente en los colaboradores full time y part time, porque existen diferencias entre ambas poblaciones, ya que la remuneración es mal alta en los full time y baja en los part time.

**Tercera:** Respecto al objetivo específico 2, se concluye que el reconocimiento es distinto en los colaboradores full time y colaboradores part time de Falabella Chimbote. Ello significa que mientras la organización más valoración haya en su personal más satisfacción obtendrán.

**Cuarta:** Con respecto al tercer objetivo específico, se concluye que las condiciones laborales son diferentes en los colaboradores full time y part time.

## VI. RECOMENDACIONES

Al respecto de las conclusiones que hemos determinado en la presente investigación se recomienda lo siguiente:

**Primero:** Se sugiere aplicar este estudio en las organizaciones que manejen colaboradores que trabajen bajo modalidad de full time y part time para conocer en sentido comparativo la satisfacción laboral, y así poder reconocer las debilidades que se puedan fortalecer y de qué manera se puede fortalecer.

**Segundo:** Implementar nuevos procesos y estrategias para dar mejoría y mantener el buen nivel de satisfacción del empleado full time y part time

**Tercero:** Se sugiere una eficaz gestión económica por parte de los gestores pertinentes, preocupándose en lo que respecta al incentivo de las remuneraciones, obviamente adecuándose a las horas trabajadas por los colaboradores de la organización.

**Cuarto:** Se sugiere promover capacitaciones con el fin de retroalimentar las habilidades que tengan los colaboradores, pues esto sirve para mejorar el desempeño con el fin que sea más productivo en sus funciones asignadas.

**Quinto:** Se sugiere siempre realizar reuniones periódicas entre colaboradores y jefes, para mantener y reforzar siempre la comunicación, el cual facilitara soluciones inmediatas a los distintos problemas ocasionados en el transcurso de las labores.

**Sexto:** Realizar actividades de integración con la participación de todo el personal, y de esa manera obtener la comunicación afectiva, las relaciones interpersonales entre jefes y colaboradores.

**Séptimo:** Se sugiere motivar a todo el personal, ya sea full time y part time con diversos incentivos, reconocimientos por el excelente servicio y buena comunicación que brindan dentro de la organización y también a los clientes externos, y así hacerlos sentir que son importantes y puedan sentirse identificados con su labor que realizan y tengan aceptación institucional.

## REFERENCIAS

- Alfaro, Leyton, Meza, Saenz. (2012). *Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades*. (Tesis de maestría). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alva, J. (2014). Tesis. "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo 2014" (tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)
- Álvarez (2011). *Satisfacción y reconocimiento laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelos* (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, México.
- Aguirre C. *Satisfacción Laboral De Los Recursos Humanos De Enfermería*. Factores Que La Afectan (noviembre 2009). Recuperado en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000400021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021)
- Bathena, Z. (Marzo, 2018). *Why Job satisfaction is an Important Phenomenon of the Vicious Circle?*. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/310608>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del Clima Laboral*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjZuMeP5OjjAhWns1kKHVzhBHE4PBDoAQhRMAg#v=onepage&q&f=false>
- Bruggemann, A., Groskurth, P., & Ulrich, E. (1975). *Job satisfaction*. Bern: Huber. Tomado de: <http://www.davidpublishing.com/davidpublishing/Upfile/6/26/2012/2012062667947273.pdf>

Business school, (febrero, 2018). La importancia del reconocimiento laboral. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>

Chiang, M., Rodrigo, J., Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnfqju-jjAhUxvIkKHSlrBIQQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnfqju-jjAhUxvIkKHSlrBIQQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false)

Chiang M. y Ojeda J. *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. (Abril – junio 2013). Recuperado en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099>

Caloggero, A. (1984) *Factores relacionados con la satisfacción en el trabajo por profesionales de una entidad bancaria estatal de fomento. Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Lima*. Tomado de: <http://www.geocities.ws/carlotaardiles/fase1/t3.html>

Diario Gestión (Marzo, 2019). *¿Cómo hacer de su empresa un lugar de trabajo más inclusivo y productivo?* Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/empresa-lugar-inclusivo-productivo-organizacion-empresas-estados-unidos-mexico-espana-nnda-nnlt-266578>

Duarte, S. (2014). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA*. México. Recuperado de <file:///C:/Users/ARRIAGA/Downloads/DialnetFactoresQueInfluyenEnLaSatisfaccionLaboralDeLosEmp-5109457.pdf>

Durrego, A.; Echeverría, N. (1999). *Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral* (Trabajo de Grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Tomado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3751.pdf>

- Faragher, Cass, **Cooper (2005)**. *The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis*. Recuperado en: <https://oem.bmj.com/content/oemed/62/2/105.full.pdf>
- Fraser T. (1983). *Human Stress, Work And Job Satisfaction A Critical Approach*. The International Labour Office, Geneva, Switzerland. Recuperado en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/-safework/documents/publication/wcms\\_250134.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/-safework/documents/publication/wcms_250134.pdf)
- Fuentes, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo 60 judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Ganguli, H. (1994). *Job satisfaction scales for effective management: manual for managers and social scientists*. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?id=Fc1M5ZGavoAC&pg=PA14&dq=work+satisfaction&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi747PEturjAhVO2FkKHc0vBs0Q6AEIVDAG#v=onepage&q=work%20satisfaction&f=false>
- García (2010). *Satisfacción laboral: Una aproximación teórica*, [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm).
- Gonzales, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=uiJGN9iWQGgC&printsec=frontcover&q=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwimk97E3-jjAhVNmVkkHXjwCPU4FBD0AQgpMAE#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Trabajo de investigación. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.



- Hackman, R., Oldham, G. (1974). *The Job Diagnostic Survey: An instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects*. Recuperado de <https://apps.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/779828.pdf>
- Hernández, M. (2003). *Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una empresa Textil Peruana*. Tomado de: [http://www.entrepreneur.pe/cms/index.php?option=com\\_content&view=article&id=29:relacion-entre-clima-y-satisfaccion-laboral-en-la-empresa-computerphone-center-srl-de-la-ciudad-de-piura&catid=5:001&Itemid=5&lang=en&limitstart=4](http://www.entrepreneur.pe/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=29:relacion-entre-clima-y-satisfaccion-laboral-en-la-empresa-computerphone-center-srl-de-la-ciudad-de-piura&catid=5:001&Itemid=5&lang=en&limitstart=4)
- Holland, E. *5 Key Factors to Finding Job Satisfaction* (mayo, 2019). Recuperado de <https://chopra.com/articles/5-key-factors-to-finding-job-satisfaction>
- Job Satisfaction: A literatura review. (December 2011). *Universidad del Sudeste de Europa*. Recuperado de <http://mrp.ase.ro/no34/f7.pdf>
- Lise M. Saari and Timothy A. Judge (2004). *Employee Attitudes And Job Satisfaction*. Recuperado en: <https://www.utm.edu/staff/mikem/documents/jobsatisfaction.pdf>
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado en: [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=ED023138&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=ED023138](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138)
- Lucas, A. (1992). *Sociología de la empresa*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=M33f5QDoS0UC&pg=PA213&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwimk97E3-jjAhVNmVkkHXjwCPU4FBD0AQgvMAI#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false>


- Luna M. (2015). *Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional Del Personal Docente De Una Universidad Privada De Lima*. (Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega) Lima, Perú.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). *La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales*: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado en [http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS20\\_23.PDF](http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF)
- Mishra, P. (October 2013). *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)* (4554). Recuperado de <http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol14-issue5/F01454554.pdf?id=6905>
- Murillo S. (2015). *Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad*. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/4096/409643604004.pdf>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL
- Plasencia M. y Marin H. *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. (Octubre – Dicimbre 2017). Recuperado en:[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2017000400008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2017000400008&script=sci_arttext)
- Pérez y Rivera (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013* (Tesis de Magister). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Phuong, L. (2006). *the relationshio organizational trust and job satisfaction: An analysis in the U.S*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=U7ZQKS4a94AC&pg=PA87&dq=work+satisfaction&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjrcWnwOrjAhXt1FkKHe4fA8c4ChDoAQgmMAA#v=onepage&q=work%20satisfaction&f=false>

- Robbins, Stephen. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA63&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjLhILrzOjjAhUKvVvKHaTuC9sQ6AEIQjAF#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false>
- Rosas A. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social*. Lima, 2016. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo), Lima, Perú
- Rouleau, fournier, Philibert, Mbendue and Dumont (2010). *The effects of midwives' job satisfaction on burnout, intention to quit and turnover: a longitudinal study in Senegal*. Recuperado en: <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/1478-4491-10-9>
- Ruiz, A. (2007). *Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Empresa de Agua potable y Alcantarillado de la libertad Sociedad Anónima – SEDALIB*. (tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de mayo de 2019).
- Sanchez, K. (2010), en su tesis “*Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010*”. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/340/1/Keller%20S%C3%A1nchez%20D%C3%A1vila.pdf>
- Sanchez, S. (2011). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición*. (1° ed.). edit. EAE, p. 348
- Shaju, M. (2017). *study on the impact of Job Satisfaction on Job Performance of Employees working in Automobile Industry, Punjab, India*. PhD Research Scholar, Anna University, Chennai. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/313334566\\_A\\_study\\_on\\_the\\_impact\\_of\\_Job\\_Satisfaction\\_on\\_Job\\_Performance\\_of\\_Employees\\_working\\_in\\_Automobile\\_Industry\\_Punjab\\_India](https://www.researchgate.net/publication/313334566_A_study_on_the_impact_of_Job_Satisfaction_on_Job_Performance_of_Employees_working_in_Automobile_Industry_Punjab_India)

- Spector, P., *Job Satisfaction* (1997). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=nCkXMZjs0XcC&printsec=frontcover&dq=work+satisfaction&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi747PEturjAhVO2FkKHc0vBs0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=work%20satisfaction&f=false>
- Silva, T. (1985). *Niveles de Satisfacción Laboral en una muestra de empleados del IPSS*. Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología, Universidad San Martín de Porres, Lima. Tomado de: <http://www.geocities.ws/carlotaardiles/fase1/t3.html>
- Supera. (2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Obtenido de Diario Gestión: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- The Society for Human Resource Management (SHRM). (Abril, 2015). *Employee Job Satisfaction And Engagement*. Recuperado de: <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/Documents/2016-Employee-Job-Satisfaction-and-Engagement-Report.pdf>
- Timothy, L. (2004). *the relationships between job characteristics, job satisfaction and turnover intention among software developers (doctor)*. Recuperada de [https://books.google.com.pe/books?id=NS8FTorU\\_-IC&printsec=frontcover&dq=work+satisfaction&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi747PEturjAhVO2FkKHc0vBs0Q6AEIPDAD#v=onepage&q=work%20satisfaction&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=NS8FTorU_-IC&printsec=frontcover&dq=work+satisfaction&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi747PEturjAhVO2FkKHc0vBs0Q6AEIPDAD#v=onepage&q=work%20satisfaction&f=false)
- Timothy A. Judge And Ryan Klinger (2000). *Job Satisfaction Subjective Well-Being at Work*. Recuperado en: <https://www.timothy-judge.com/Job%20Satisfaction%20and%20Subjective%20Well-Being-Judge%20&%20Klinger.pdf>
- Unutmaz, S. (2014). *Factors Affecting Job Satisfaction Of Employees In A Public Institution* (tesis de maestría). Recuperado de <http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12618253/index.pdf>.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Índice	Items	Tipo de Investigación
Satisfacción Laboral en los colaboradores Full Time y Part Time De Falabella Chimbote 2019”	¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote, 2019?	<b>General:</b> Determinar la satisfacción laboral de los colaboradores Full time y part time de Falabella Chimbote 2019. <b>Específico:</b> - Comparar la remuneración de los colaboradores full time y part de Falabella Chimbote - comparar el reconocimiento de los colaboradores full time y part de Falabella Chimbote - comparar las condiciones laborales de trabajo de los colaboradores full time y part de Falabella Chimbote	General: La satisfacción laboral es distinta en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019. Específico: - La remuneración es diferente en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote. - El reconocimiento es distinto en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote. - La condición laboral es distinta en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote.	Satisfacción Laboral	Remuneración	*Satisfacción económica *Insatisfacción de sueldo *Satisfacción laboral	Indicaciones precisas	11 18	El presente estudio tiene un diseño no experimental, transversal   dónde: M: Muestra O: Variable
					Reconocimiento	Aceptación institucional *Reconocimiento institucional y/o capacitación	Motivación	4 30 5 31 6 38 10 41 12 51 13 54 14 55 15 57 16 17 24 26 29	
					Condiciones de Trabajo	* Ambiente confortable *Horario de trabajo *Relación y Valoración del jefe al esfuerzo *Entrenamiento y/o capacitación	Participación Comunicación Clima laboral	1 27 44 2 28 45 3 32 46 7 33 47 8 34 48 9 35 49 19 36 50 20 37 52 21 39 53 22 40 56 23 42 58 25 43	

## **ANEXO 2: INSTRUMENTO**

### **ENCUESTA**

#### **Descripción General:**

#### **Ficha Técnica**

**Nombre:** Encuesta Great place to work

**Año:** 2014

**Procedencia:** Lima - Perú

**Administración:** Individual

**Nº de Ítems:** 58

**Duración:** sin tiempo determinado

**Significación:** Construir un mundo mejor ayudando a las organizaciones a construir excelentes lugares de trabajo para todos.

#### **Validez:**

Una vez obtenido el puntaje final para cada herramienta, se preseleccionan a las empresas que cumplieron con los estándares mínimos requeridos para ambas herramientas y obtuvieron los mejores puntajes para cada una.

#### **Confiabilidad:**

La confiabilidad, se les asigna el peso correspondiente de 2/3 para el Trust Index© y 1/3 para el Culture Audit©, de donde resulta la lista final. Este proceso se realiza bajo la supervisión del Global Management Team de Great Place To Work®

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Conteste la encuesta con total honestidad y sinceridad de manera tal que los resultados reflejen real y objetivamente el ambiente laboral de su empresa. Sus respuestas son muy importantes para identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora de su empresa. **No hay respuestas correctas ni incorrectas.** Su opinión es anónima y confidencial; y ninguna persona de su empresa tendrá acceso a sus respuestas individuales.

### I. SECCIÓN I: DATOS DEMOGRÁFICOS

Por favor marque la alternativa correspondiente en el recuadro siguiente. Recuerde rellenar completamente la alternativa.

SEGMENTACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA	
<b>A. Cargo</b> <input type="radio"/> Ejecutivo (Gerentes) <input type="radio"/> Jefe de División <input type="radio"/> Jefe /Supervisor o encargado <input type="radio"/> Asistente, auxiliar, Secretaria <input type="radio"/> Vendedor Comisionista, Vendedor no comisionista (caja, empaque, reponedores, taller, cafetería, novios)	<b>E. Modalidad de Contrato</b> <input type="radio"/> Full time (Plazo fijo, indefinido) <input type="radio"/> Part time (A tiempo parcial)
<b>B. Edad</b> <input type="radio"/> Menos de 25 años <input type="radio"/> 26 a 34 años <input type="radio"/> 35 a 44 años <input type="radio"/> 45 a 54 años <input type="radio"/> 55 años a mas	<b>F. Área</b> <input type="radio"/> Caballeros, Niños y Deportes (incluye talleres) <input type="radio"/> Caja Principal/ cajeras <input type="radio"/> Damas y Perfumería (incluye talleres) <input type="radio"/> Decohogar <input type="radio"/> Electro <input type="radio"/> Exhibiciones <input type="radio"/> Gerencia de tienda <input type="radio"/> Novios <input type="radio"/> Personal/Secretaria de gerencia <input type="radio"/> Plataforma <input type="radio"/> Prevención/211 y Central Telefónica <input type="radio"/> Servicio al cliente <input type="radio"/> Sistemas/Mantenimiento <input type="radio"/> Otros
<b>C. Grado de Instrucción</b> <input type="radio"/> Instrucción Secundaria o menor <input type="radio"/> Instituto Superior o Técnico <input type="radio"/> Universitaria incompleta <input type="radio"/> Universitaria completa <input type="radio"/> Post – Grado	
<b>D. Años de Trabajo</b> <input type="radio"/> Menos de 2 años <input type="radio"/> 2 años a 5 años <input type="radio"/> 6 años a 10 años <input type="radio"/> 11 años a 15 años <input type="radio"/> 16 años a 20 años <input type="radio"/> Más de 20 años	

### II. SECCIÓN II: ENCUESTA DE SATISFACCION

La encuesta evalúa dos aspectos: - Columna A: qué opina usted de su área y/o jefatura directa - Columna B: qué opina usted de su organización como un todo y/o de quienes la dirigen es falso	Escala de respuestas: 1. Muy rara vez es cierto 2. Rara vez es cierto 3. A veces es cierto, a veces 4. A menudo es cierto 5. Muy a menudo es cierto	<b>B</b> Considere su organización como un todo 1 2 3 4 5
01. Este es un lugar acogedor y amigable en donde trabajar		
02. Me dan los recursos, herramientas y equipos para hacer mi trabajo		



03. Este es un lugar físicamente seguro donde trabajar					
04. Todos Tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial					
05. Las personas están dispuestas a hacer un esfuerzo extra para hacer el trabajo.					
06. Uno puede contar con la colaboración de las personas					
07. Los jefes comunican claramente que esperan de nuestro trabajo					
08. Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los jefes y recibir una respuesta directa.					
09. Se me ofrece capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional					
10. Los jefes muestran aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra.					
11. A las personas aquí se les paga justamente por el trabajo que hacen					
12. Mi trabajo tiene un significado especial para mí: este no es “solo un trabajo”.					
13. Cuando las personas cambian de función o de área de trabajo, se les hace sentir como en casa					
14. Los jefes son accesibles, es fácil hablar con ellos					
15. Los jefes reconocen que pueden cometerse errores involuntarios en el trabajo.					
16. Los jefes incentivan, consideran y responden genuinamente a nuestras ideas y sugerencias.					
17. Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso					
18. Siento que recibo una parte justa de las ganancias que obtiene esta organización					
19. Los jefes me mantienen informado acerca de temas y cambios importantes					
20. Los jefes tienen una visión clara de hacia dónde va la organización y que hacer para lograrlo					
21. Los jefes confían en que las personas harán un buen trabajo sin tener que estar supervisándolos					
22. Los jefes involucran a las personas en decisiones que afectan el trabajo o el ambiente de trabajo de estas.					
23. Los jefes tratan a todos por igual; no hay favoritismos					
24. Me siento bien por la manera en que contribuimos como organización a la comunidad					
25. Los jefes hacen un buen trabajo en la asignación de labores y coordinación de las personas					
26. Las personas son responsables de cumplir con su trabajo adecuadamente					
27. Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable donde trabajar.					
28. Las personas son tratadas de manera justa sin importar su edad.					
29. Los ascensos se les da a quienes más se lo merecen					
30. A las personas les gusta venir a trabajar					
31. Puedo ser yo mismo en mi lugar de trabajo					
32. Los jefes cumplen sus promesas					
33. Las personas son tratadas de manera justa sin importar su condición socioeconómica					
34. Las personas aquí se preocupan por sus compañeros					
35. Las palabras de los jefes coinciden con sus acciones					
36. La infraestructura e instalaciones de la organización contribuyen a crear un buen ambiente de trabajo					
37. Las personas son tratadas de manera justa sin importar su sexo					
38. Estoy orgulloso de decir a otros que trabajo aquí					
39. Aquí hay un sentimiento de “familia” o equipo					
40. Aquí se celebran eventos especiales					
41. Creo que mi empresa haría todo lo posible antes de tener que hacer una reducción de personal					
42. Las personas evitan la manipulación, los rumores y argollas para conseguir algún objetivo					
43. Aquí se fomenta que las personas equilibren su vida de trabajo y su vida personal					
44. Las personas son tratadas de manera justa sin importar su orientación sexual					
45. Los jefes son competentes en el manejo del negocio.					
46. Si considero que se me ha tratado injustamente, sé que tendré la oportunidad de ser escuchado y que se me tratará con justicia.					
47. Tenemos beneficios especiales y únicos en esta organización (no solo económicos).					

48. Estamos todos juntos en esto.						
49. Los jefes conducen el negocio de manera ética y honesta						
50. Los jefes demuestran un interés sincero en mí como persona, no solo como empleado.						
51. Quiero trabajar aquí por mucho tiempo.						
52. Recibo un buen trato, independientemente de mi posición en la organización.						
53. Puedo tomar tiempo libre, de forma coordinada, para atender asuntos personales de importancia.						
54. Siento que mi participación es importante y que hace una diferencia en la organización.						
55. Cuando ingresas a la organización de te hace sentir bienvenido						
56. Este es un lugar entretenido donde trabajar						
57. Las personas que ingresan a la empresa encajan bien con nuestra cultura						
58. Tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar donde trabajar.						

### SECCIÓN III: COMENTARIOS

Por favor llenar esta sección con letra manuscrita. Al igual que en la sección anterior, sus comentarios son anónimos.

¿Hay algo único o especial que hace de su empresa un Gran Lugar Para Trabajar? Por favor, de ejemplos específicos.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

¿Qué cambiaría o mejoraría en su empresa para hacerla un mejor lugar de trabajo? Por favor, de ejemplos específicos.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**GRACIAS POR CONTESTAR ESTA ENCUESTA**

### ANEXO 3:

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	58

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P11	183,41	2842,472	,644	,986
P18	183,47	2845,994	,626	,986
P1	183,56	2796,188	,854	,986
P2	183,19	2781,775	,880	,986
P3	182,82	2829,634	,831	,986
P7	183,31	2763,594	,895	,986
P8	183,46	2779,629	,858	,986
P9	183,27	2775,805	,889	,986
P19	183,06	2795,360	,840	,986
P20	182,98	2800,325	,863	,986
P21	183,23	2775,483	,904	,985
P22	183,26	2789,862	,881	,986
P23	183,20	2770,886	,876	,986
P25	183,05	2764,990	,886	,986
P27	182,70	2816,833	,833	,986
P28	182,67	2827,829	,813	,986
P32	183,14	2789,078	,842	,986
P33	182,76	2806,911	,867	,986
P34	183,20	2780,098	,893	,986
P35	183,19	2772,260	,894	,986

P36	183,56	2806,505	,833	,986
P37	183,02	2832,485	,651	,986
P39	183,26	2794,889	,772	,986
P40	182,90	2809,907	,793	,986
P42	183,25	2787,961	,860	,986
P43	183,41	3007,563	-,636	,988
P44	183,01	2817,220	,799	,986
P45	183,39	2806,831	,780	,986
P46	183,39	2805,467	,787	,986
P47	182,58	2841,276	,691	,986
P48	183,11	2823,010	,692	,986
P49	182,86	2850,502	,628	,986
P50	183,07	2822,109	,688	,986
P52	183,07	2790,700	,803	,986
P53	183,18	2812,543	,672	,986
P56	183,15	2794,250	,803	,986
P58	182,49	2820,146	,812	,986
P5	183,21	2823,622	,654	,986
P6	182,86	2815,754	,732	,986
P4	183,02	2775,871	,890	,986
P10	182,84	2839,104	,639	,986
P12	182,54	2830,765	,785	,986
P13	182,70	2825,606	,781	,986
P14	183,18	2793,634	,823	,986
P15	183,30	2817,591	,669	,986
P16	183,26	2800,464	,725	,986
P17	182,77	2850,585	,632	,986
P24	182,51	2838,646	,653	,986
P26	183,38	2839,418	,541	,986
P29	183,33	2857,072	,438	,986
P30	183,12	2805,395	,770	,986
P31	182,67	2857,117	,498	,986
P38	183,20	2809,815	,701	,986
P41	183,21	2815,728	,701	,986
P51	183,20	2814,280	,719	,986
P54	183,05	2802,050	,792	,986
P55	182,78	2776,748	,850	,986
P57	182,95	2821,498	,642	,986

## ANEXO 4: AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ LA INVESTIGACIÓN

### CONSTANCIA

Por medio de la presente

#### HACE CONSTAR:

Que, **KATHERIN PAOLA SERRANO RABANAL**, estudiante de la **Universidad Cesar Vallejo de la Escuela de Posgrado de la Maestría Gestión del Talento Humano**, sede Chimbote, ha aplicado el instrumento del Proyecto de Investigación **"SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES FULL TIME Y PART TIME DE FALABELLA CHIMBOTE 2019"**, llevándose a cabo con total normalidad y contando con el apoyo de todos los colaboradores de Falabella Chimbote.

Se expide la siguiente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

  
MARCO SALCEDO BOLAÑOS  
Jefe de Gestión Humana  
Saga Falabella - Chimbote

Chimbote, Mayo del 2019

Av. Victor Raúl Haya de la Torre 4694 Chimbote  
Telef.: 043 - 483770  
Ancash - Perú



# ANEXO 5: BASE DE DATOS

Item	Tcontr	Cargo	Edad	Ginstruc	Tservicio	Area	REMUNERACION																												CONDICIONES DE TRABAJO															RECONOCIMIENTO															
							P11	P18	P1	P2	P3	P7	P8	P9	P19	P20	P21	P22	P23	P25	P27	P28	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P39	P40	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P52	P53	P56	P58	P5	P6	P4	P10	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P24	P26	P29	P30	P31	P38	P41	P51	P54	P55	P57	
1	2	5	1	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	4	1	2	2	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	2	1	3	3	3	4	2	5	3	2	2	1	1	3						
2	2	5	1	3	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	1	4	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3							
3	2	4	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	5	3	2	4	1	1	3							
4	2	5	1	3	1	1	1	3	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3							
5	2	5	1	3	1	1	1	3	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	5	3	2	3	1	4	3				
6	2	5	1	3	2	1	1	2	2	4	3	2	3	2	1	3	1	2	2	1	3	3	1	2	2	2	3	2	5	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	1	4	3	2	1	1	2	3					
7	2	5	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	3	2	4	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	1	2	1	3	4	2	2	2	4	3	2	3	1	2	4					
8	2	5	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	4	4							
9	2	5	2	3	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2	3	4	2	2	1	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	1	2	1	3	4	2	3	2	3	3	2	1	2	2	4					
10	2	4	1	3	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	4	3	2	3	2	3	3	1	5	2	1	1	3	2	3	2	1	3	3	4	3	3	2	2	4	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	4								
11	2	5	1	4	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	4	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	1	3	4	2	3	2	2	2	2	2							
12	2	5	1	3	1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	5	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	4	1	4	3	2	3	1	2	3	2				
13	2	5	1	3	1	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	4	3	2	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	1	3	4	2	2	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3					
14	2	5	1	3	1	1	2	3	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	4	2	2	1	2	3	1	2	3	4	1	5	3	4	3	2	1	2	3	2	1	2	4							
15	2	5	2	3	1	1	2	3	1	3	3	1	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	4	2	1	2	2	1	2	2	3	5	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	3	4	2	5	3	4	3	2	1	3	3	1
16	2	4	1	3	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	1	3	2	5	3	2	3	2	1	3	4	5	1	4	2	3	1	3	4	2	2	1	2	4	2	3	3	1	2	1	2	1	1			
17	2	5	1	3	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	1	2	3	3	5	1	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2		
18	2	5	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	1	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	4	1	3	3	1	2	4	3	1	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2		
19	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	1	2	3	3	1	4	3	4	2	2	2	4	3	4	1	2	2	2	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	2					
20	2	5	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	1	3	3	3	2	4	3	3	2	1	1	2	3	3	5	4	2	2	1	2	2	3					
21	2	4	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	1	2	3	1	3	3	1	3	3	4	2	2	4	1	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2				
22	2	5	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	4	1	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	4	1	4	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3				
23	2	5	1	3	1	2	3	2	2	1	3	1	1	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	4	2	3	1	2	2	5	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2					
24	2	5	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	3	2	1	3	2	4	1	2	1	2	3	1	3	2	2	3	2	4	2	1	3	2	3	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3		
25	2	5	2	4	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	1	3	2	2	1	3	3	4	2	5	3	2	1	4	2	4	1	2	1	4	3	3	2	1	3	2	2	5	1	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2
26	2	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	1	3	1	4	1	2	4	2	4	1	1	1	3	3	2	3	2	4	2	2	5	2	2	4	2	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2		
27	2	5	1	4	1	2	3	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	1	1	4	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
28	2	5	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	
29	2	5	1	3	1	2	2	3	1	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	2	2			
30	2	4	1	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	4	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	4	2	2	1	3	4	3	3	3	2	2	2	2			
31	2	4	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	1	2	3	1	3	3	1	2	3	1	2	3	2	
32	2	5	1	3	1	2	2	3	2	2																																																							

## **ANEXO 6:**

### **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

#### **1. TÍTULO**

Satisfacción laboral en los colaboradores full time y part time de falabella chimbote - 2019

#### **2. AUTORA**

Katherin Paola Serrano Rabanal [katherin.serrano@hotmail.com](mailto:katherin.serrano@hotmail.com) -

Universidad Cesar Vallejo

#### **3. RESUMEN**

La investigación titulada “Satisfacción laboral en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote - 2019”, tuvo como objetivo general determinar la satisfacción laboral de los colaboradores full time y part time de Falabella en el año 2019.

El tipo de estudio fue no experimental transversal, el diseño de investigación fue descriptivo comparativo

La investigación conto con una muestra de 133 trabajadores de Falabella Chimbote entre colaboradores full time y part time. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta “Great Place to work” y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario, determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach de 0,986.

Se realizó el procesamiento de los datos obtenidos llegando a la siguiente conclusión: Que existe diferencia entre ambas poblaciones respecto a la satisfacción laboral, ya que el 56% de colaboradores full time considera nivel alto de satisfacción laboral, a diferencia que el 98.5% de los colaboradores part time considera un nivel bajo.

**4. Palabras clave:** Satisfacción laboral, colaboradores full time y colaboradores part time.

#### **.ABSTRACT**

The research entitled “Job satisfaction in full-time and part-time employees of Falabella Chimbote 2019”, had as a general objective to determine the job satisfaction of full-time and part-time employees of Falabella in 2019.

The type of study was non-experimental transversal, the research design was comparative descriptive

The research included a sample of 133 Falabella Chimbote workers between full-time and part-time employees. The technique used to collect information was the “Great Place to work”

survey and the data collection instruments were questionnaire type, determining their reliability using Cronbach's Alpha of 0.986.

The data obtained was processed by reaching the following conclusion: That there is a difference between both populations with respect to job satisfaction, since 56% of full-time employees consider a high level of job satisfaction, unlike 98.5% of part-time employees consider a low level.

**5. Keywords:** Job satisfaction, full time collaborators and part time collaborators.

## **6. INTRODUCCIÓN:**

Hoy en día las entidades tratan a sus trabajadores como una fuente esencial de competitividad y potencial. El trabajador es el activo más importante que tiene una entidad, es por ello que tiene como fin la recolección del personal más calificado y competitivo, por lo tanto, recursos humanos es un área muy importante dentro de una entidad.

En la actualidad, el trabajador es una pieza de mayor importancia en la empresa. Es por ello que en la parte política de la empresa debe prevalecer una buena gestión en cuanto a sus necesidades que tengan los colaboradores. La motivación que genere la entidad hacia sus trabajadores ayudara a que esta obtenga beneficios económicos (Eumed, 2012). De acuerdo a Gestión (2014) el 45% de los trabajadores no está satisfecho en su entorno laboral y gran parte de estos asegura que se encuentra descontento con su ambiente de trabajo, ya que sus pensamientos no son tomados en cuenta y no existe un buen dialogo entre colaboradores. Lo cual implica que tampoco cuentan con el apoyo para culminar satisfactoriamente sus objetivos, ya que esto se va de la mano con la falta de liderazgo y también se refleja en la baja remuneración percibida.

La satisfacción en el trabajo es muy importante, puesto que son varios los estudios elaborados a esta investigación, la intención de estas investigaciones realizadas es diagnosticar los diferentes factores que afectan la tranquilidad de los trabajadores en sus lugares de trabajo (Eumed, 2012). Según Herrera y Ron (2013) en su investigación definen que sus objetivos específicos son identificar y describir los factores que inciden en el respecto a la variable de investigación y también examinar el vínculo de la dedicación laboral con la variable de investigación. De la encuesta aplicada a los trabajadores se concluye que el 31% se sienten insatisfechos mientras que el 52% se encuentran satisfechos con la remuneración percibida.



Por otra parte, Alva y Juárez (2014) en su investigación llamado: “Nivel de satisfacción laboral”, muestran que su objeto de estudio fue determinar el vínculo de sus variables hacia los colaboradores de la empresa. Su muestra fue aplicada a 80 colaboradores y el método realizado fue analítico, cabe decir que también hicieron uso del método sintético para realizar su resumen y conclusiones.

Posteriormente, Saldarriaga (2017) en su teoría de indagación de su proyecto realizado en la ciudad de Lima, analizo sobre el resultado positivo de las variables con respecto a los colaboradores de Aptus. En la metodología considero la participación de 98 trabajadores con especialidades administrativas y medicina, sus resultados revelan que la condición laboral tiene mayor efecto que la segunda variable es la ergonomía, capacitaciones y dependientes de cada trabajador y por ende la edad. Por consiguiente, brindo alternativas para perfeccionar la varille que no tenía efecto y también dejar de lado aquellas condiciones laborales que no afecten a la remuneración o la flexibilidad de los horarios

Por su parte, Ruiz A. (2007), en su estudio aplicado a 84 trabajadores concluye que los trabajadores de dicha empresa tienen un nivel medio de clima organizacional. Asimismo, existen correlación positiva entre las variables de estudio y con los factores de escala del clima pertinente a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral.

Davis y Newstrom (2003) especifican que la variable de estudio es la acumulación de sentimientos que los colaboradores sienten en su lugar de laboral y también es la relación de una actitud afectiva o de agrado hacia algo.

Por lo antes expuesto es considerable realizar la siguiente formulación del problema ¿cómo es la satisfacción laboral en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019? Para que por medio de esto podamos ver la situación real que la entidad experimenta.

En efecto, la justificación de este proyecto de investigación se puede utilizar para comparar las percepciones con las que cuentan los colaboradores de una entidad en un tiempo determinado, utilizando métodos de recolección de información. El área de gestión humana está encargada de incentivar y velar por los derechos de los trabajadores para así poder encontrar una buena satisfacción en los trabajadores de Falabella.

La presente investigación va ayudar a Falabella a identificar cuáles son los factores que inciden negativamente en la satisfacción laboral. Asimismo, el resultado obtenido servirá como un plan

de gestión propio para la organización y también este proyecto servirá como base para las investigaciones futuras.

Se planteó como objetivo general, determinar la satisfacción laboral de los colaboradores Full time y part time de Falabella Chimbote 2019, y los objetivos específicos son comparar la remuneración, el reconocimiento y las condiciones de trabajo de los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote respectivamente.

La hipótesis general, se formula de la siguiente manera: la satisfacción laboral es distinta en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019; y referente a las hipótesis específicas se plantearon como la remuneración, el reconocimiento, y la condición laboral es distinta en los trabajadores full time y part time de Falabella Chimbote, respectivamente.

## **7. METODO:**

La investigación es no experimental, puesto que no se manipulo ninguna variable, sino que se observó el fenómeno tal y como se presenta en su natural contexto, para posteriormente analizarlo, y transversal porque se va a realizar en un periodo de tiempo determinado.

El diseño que se utilizo es descriptivo comparativo, porque está constituida por una variable y se realizar comparación analítica de resultados de dos poblaciones.

Los colaboradores de Falabella - Chimbote 2019, que trabajan en la modalidad de Full time y Part time, que consta de la siguiente manera: 68 colaboradores full time y 65 colaboradores part time.

La técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario “Great Place To Work”, que se encuentra dividido en tres partes: Primero, encontramos los aspectos sociodemográficos, seguido de los 58 ítems y por último una sección de comentarios.

Para recolectar los datos se aplicó la encuesta, en forma escrita a la muestra seleccionada, con el fin de obtener información referente a la variable e indicadores de estudio.

## **8. RESULTADOS:**

Después de aplicar la encuesta a los 133 colaboradores de Falabella ubicada en Chimbote, entre part time y full time se determinó los siguientes datos socio demográfica:

Respecto al cargo el 2.9% de colaboradores full time son ejecutivos, el 18% son jefes de división, el 25% son asistentes auxiliares y secretarias, y el 54% son vendedores y cajeros; en

cambio los colaboradores part time el 28% son asistentes, auxiliares y el 72% entre vendedores y cajeros.

En cuanto a la edad de los colaboradores full time encuestados, el 25% tiene menos de 25 años, 63% se encuentran en el rango de 26 a 34 años, 12% entre 35 a 44 años; a diferencia de los colaboradores part time el 92.3% tiene menos de 25 años y el 8% entre 26 a 34 años.

En lo referente al grado de instrucción de los colaboradores full time el 27% son de educación secundaria, el 1% son grado superior o técnico, el 19% son universitaria incompleta y el 21% con son universitaria completa; respecto a los colaboradores part time el 15.4% son de educación secundaria, el 6% son de grado superior o técnico, el 71% son universitaria completa y el 8% universitaria completa.

De acuerdo a los años de trabajo de los colaboradores full time el 73.5% tiene menos de dos años, el 24% tiene entre 2 a 5 años y el 3% tiene entre 6 a 10 años; en cambio los colaboradores part time el 89.2% tiene menos de dos años y el 11% entre 2 a 5 años.

Con respecto a los años de trabajo de los colaboradores full time el 73.5% tiene menos de 2 años, el 24% tiene entre 2 a 5 años y el 3% entre 6 a 10 años; a diferencia de los colaboradores part time el 89.2% tiene menos de 2 años y el 11% entre 2 a 5 años.

Por último, referente a las áreas del full time el 36.8% pertenece a administrativos y el 63% a ventas; en cambio los part time 24.6% pertenece al área administrativo y el 75% a Ventas.

En la determinación de la satisfacción laboral entre los colaboradores full time y par time de Falabella Chimbote, el 18% de los colaboradores full time considera que la satisfacción laboral en su organización es media y el 82% es alto. A diferencia de los colaboradores part time considera que el 98.5% la satisfacción laboral es bajo y el 2% determina que es medio.

H0: La satisfacción laboral es semejante en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019.

H1: La satisfacción laboral es distinta en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote 2019.

El resultado de la prueba de chi cuadrado con un valor de 129.30 y con una probabilidad de 0.000 a nivel de significancia, que indica que la satisfacción laboral es totalmente distinta entre los trabajadores full time y part time de Falabella Chimbote.

Comparar la remuneración de los colaboradores full time y part de Falabella, el 31% de los colaboradores full time consideran que la remuneración es media y el 69% es alto. En cambio,

los colaboradores part time considera que el 60% es bajo, el 35% es medio y el 5% considera que alto.

H0: La remuneración es similar en los trabajadores full time y part time de Falabella Chimbote 2019.

H1: La remuneración es diferente en los trabajadores full time y part time de Falabella Chimbote 2019.

El valor del chi cuadrado de 77,783 con una probabilidad de 0.000 a nivel de significancia (-0,05), por lo tanto, la remuneración es diferente en los colaboradores full time y part time.

Comparar el reconocimiento en los colaboradores full time y part time de Falabella, el 29% de los colaboradores full time consideran que el reconocimiento es medio y el 71% es alto. En cambio, los colaboradores part time considera que el 92.3% es bajo y el 8% es medio.

H0: El reconocimiento es igual en los trabajadores full time y part time de Falabella Chimbote 2019.

H1: El reconocimiento es distinto en los trabajadores full time y part time de Falabella Chimbote 2019.

El valor del chi cuadrado es de 116,992 con una probabilidad de 0.000 a nivel de significancia (-0.05), lo que quiere decir que el reconocimiento es diferente en los colaboradores full time y part time.

Comparar las condiciones laborales de trabajo de los colaboradores full time y part de Falabella, el 22% de los colaboradores full time consideran que las condiciones laborales son medio y el 78% es alto. De lo contrario, los colaboradores part time considera que el 93.8% es bajo y el 6% es medio.

H0: El reconocimiento no es distinta en los trabajadores full time y part time de Falabella Chimbote 2019.

H1: La condición laboral es distinta en los trabajadores full time y part time de Falabella Chimbote 2019.

Se comprueba un valor del chi cuadrado de 120,362 con una probabilidad de 0,000 (-0,05), lo que indica que las condiciones laborales son diferentes en los colaboradores full time y part time.

## **9. DISCUSION:**

En la tabla 02, investigación se obtuvo que el 18% de los colaboradores full time tienen un nivel medio de satisfacción mientras que el 82% tienen un nivel alto. A diferencia de los colaboradores part time el 98.5% indica que tienen un bajo nivel de satisfacción y el 2% un nivel medio. Al determinar los resultados, se demuestra que existe una gran diferencia entre ambas poblaciones lo cual demuestra que la otra parte no se siente a gusto con el trabajo que realiza dentro de la empresa.

Según la referencia de la investigación de Fuentes (2012) en la cual obtiene como resultado una alta satisfacción en el ambiente laboral, pues el estudio a la población considera que siempre se siente satisfecha y por medio de esto ayuda alcanzar metas como organización. Por lo tanto, es muy importante que ambas poblaciones tengan un buen nivel de satisfacción laboral para que esto tenga un beneficio bilateral entre los colaboradores y la organización.

En la tabla 04, respecto a la remuneración se observa que los colaboradores full time presentan el 31% de nivel medio y un 69% de nivel alto, en cambio, los colaboradores part time se obtiene un 60% de nivel bajo, 35% de nivel medio y un 5% de nivel alto; por lo cual según la investigación de Herrera y Ron (2013), Concluye que el factor que incurre a la satisfacción laboral con mayor predominio en los empleados de planta Guayana es el pago percibido esto se verificó mediante encuestas, en el cual el 31% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 52% se sienten muy satisfechos con el pago que reciben por su trabajo realizado, esto permite ver el limitado vínculo que hay con las mejoras salariales que estos trabajadores perciben por el trabajo que desempeñan. El autor en una de sus recomendaciones indica que se debe crear un evento de reconocimiento anual situado en evaluaciones de desempeño, realización de charlas de capacitaciones con los jefes directos para que se proporcione información sobre técnicas de aprendizaje, motivación y comunicación afectiva, y por último la realización de diagnósticos que pueda medir el nivel de satisfacción laboral cada año y así puedan apreciar cambios que sean para beneficios de los trabajadores.

En la tabla 06, que refiere al reconocimiento, se estima que el 29% de los colaboradores full time hace referencia el nivel medio y el 79% el nivel alto; por el contrario, los colaboradores part time aluden de que el 92.3% es sumamente nivel bajo y el 8% revelan a un nivel medio.

Robbins, S (2005) señala que la satisfacción, es el indicador de lo que siente el trabajador en las diferentes fases que pasa en el trabajo, además esto puede ser mayor o menor frente a

distintos aspectos en el trabajo ya sea las condiciones de trabajo, reconocimiento, beneficios, políticas de la organización y compañeros de trabajo.

En la tabla 08, las condiciones laborales se determinó mediante las encuestas aplicadas a nuestra población, que existe una gran diferencia entre los colaboradores full time y part time, se obtuvo que el 22% tiene nivel medio y el 78% con nivel alto, según la investigación de Castro (2018), donde su objetivo es examinar la relación que hay entre las condiciones del trabajo desde el enfoque ergonómico y la satisfacción laboral que presenta el personal, la metodología que utilizó el autor es no experimental y correlacional. El autor tuvo como resultado nivel de satisfacción moderado (73.4 %) y las condiciones de salud laboral al igual que las condiciones del área de trabajo disergonomicas es fundamental para así poder lograr la satisfacción de los empleados en una empresa.

Por lo tanto, se deduce lo cuán importante son las condiciones laborales pues esto influye en muchas maneras ya sea en un ambiente confortable, horario de trabajo, relación con el jefe y capacitaciones.

#### **10. CONCLUSIONES:**

Se concluye como resultado de la hipótesis general que los trabajadores full time tienen un nivel muy alto de satisfacción laboral, a diferencia de los colaboradores part time que se encuentran en un nivel bajo debido a varios factores que estos influyen.

Respecto a los objetivos específicos, se concluye que la remuneración es diferente en los colaboradores full time y part time, porque existen diferencias entre ambas poblaciones, ya que la remuneración es mal alta en los full time y baja en los part time.

Referente al reconocimiento se concluye que es distinto en los colaboradores full time y colaboradores part time de Falabella Chimbote.

Ello significa que mientras la organización más valoración haya en su personal más satisfacción obtendrán.

Con respecto a las condiciones laborales, se concluye que las condiciones laborales son diferentes en los colaboradores full time y part time.

#### **11. REFERENCIAS**

Aguirre C. *Satisfaccion Laboral De Los Recursos Humanos De Enfermeria*. Factores Que La Afectan (noviembre 2009). Recuperado en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000400021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021)

- Bathena, Z. (Marzo, 2018). *Why Job satisfaction is an Important Phenomenon of the Vicious Circle?*. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/310608>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del Clima Laboral*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjZuMeP5OjjAhWns1kKHVzhBHE4PBD0AQhRMAg#v=onepage&q&f=false>
- Bruggemann, A., Groskurth, P., & Ulrich, E. (1975). *Job satisfaction*. Bern: Huber. Tomado de: <http://www.davidpublishing.com/davidpublishing/Upfile/6/26/2012/2012062667947273.pdf>
- Business school, (febrero, 2018). La importancia del reconocimiento laboral. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>
- Chiang, M., Rodrigo, J., Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjenfju-jjAhUxvIkKHSIrbIQQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjenfju-jjAhUxvIkKHSIrbIQQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false)
- Chiang M. y Ojeda J. *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. (Abril – junio 2013). Recuperado en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099>
- Diario Gestión (Marzo, 2019). *¿Cómo hacer de su empresa un lugar de trabajo más inclusivo y productivo?* Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/empresa-lugar-inclusivo-productivo-organizacion-empresas-estados-unidos-mexico-espana-nnda-nnlt-266578>
- Duarte, S. (2014). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA*. Mexico. Recuperado de <file:///C:/Users/ARRIAGA/Downloads/DialnetFactoresQueInfluyenEnLaSatisfaccionLaboralDeLosEmp-5109457.pdf>

- Durrego, A.; Echeverría, N. (1999). *Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral* (Trabajo de Grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Tomado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3751.pdf>
- Faragher, Cass, **Cooper (2005)**. *The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis*. Recuperado en: <https://oem.bmj.com/content/oemed/62/2/105.full.pdf>
- Fraser T. (1983). *Human Stress, Work And Job Satisfaction A Critical Approach*. The International Labour Office, Geneva, Switzerland. Recuperado en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/-safework/documents/publication/wcms\\_250134.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/-safework/documents/publication/wcms_250134.pdf)
- Ganguli, H. (1994). *Job satisfaction scales for effective management: manual for managers and social scientists*. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?id=Fc1M5ZGavoAC&pg=PA14&dq=work+satisfaction&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi747PEturjAhVO2FkKHc0vBs0Q6AEIVDAG#v=onepage&q=work%20satisfaction&f=false>
- García (2010). *Satisfacción laboral: Una aproximación teórica*, [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm).
- Gonzales, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=uiJGN9iWQGgC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwimk97E3-jjAhVNmVkkHXjwCPU4FBDoAQgpMAE#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Trabajo de investigación. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.
- Hackman, R., Oldham, G. (1974). *The Job Diagnostic Survey: An instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects*. Recuperado de <https://apps.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/779828.pdf>



- Hernández, M. (2003). *Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una empresa Textil Peruana*. Tomado de: [http://www.entrepreneur.pe/cms/index.php?option=com\\_content&view=article&id=29:relacion-entre-clima-y-satisfaccion-laboral-en-la-empresa-computerphone-center-srl-de-la-ciudad-de-piura&catid=5:001&Itemid=5&lang=en&limitstart=4](http://www.entrepreneur.pe/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=29:relacion-entre-clima-y-satisfaccion-laboral-en-la-empresa-computerphone-center-srl-de-la-ciudad-de-piura&catid=5:001&Itemid=5&lang=en&limitstart=4)
- Holland, E. *5 Key Factors to Finding Job Satisfaction* (mayo, 2019). Recuperado de <https://chopra.com/articles/5-key-factors-to-finding-job-satisfaction>
- Job Satisfaction: A literatura review. (December 2011). *Universidad del Sudeste de Europa*. Recuperado de <http://mrp.ase.ro/no34/f7.pdf>
- Lise M. Saari and Timothy A. Judge (2004). *Employee Attitudes And Job Satisfaction*. Recuperado en: <https://www.utm.edu/staff/mikem/documents/jobsatisfaction.pdf>
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado en: [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=ED023138&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=ED023138](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138)
- Lucas, A. (1992). *Sociología de la empresa*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=M33f5QDoS0UC&pg=PA213&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwimk97E3-jjAhVNmVkJHXjwCPU4FBD0AQgVMAI#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false>
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). *La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23*. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado en [http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS20\\_23.PDF](http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF)
- Mishra, P. (October 2013). *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)* (4554). Recuperado de <http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol14-issue5/F01454554.pdf?id=6905>

- Murillo S. (2015). *Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad*. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/4096/409643604004.pdf>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL
- Plasencia M. y Marin H. *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. (Octubre – Diciembre 2017). Recuperado en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2017000400008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2017000400008&script=sci_arttext)
- Robbins, Stephen. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA63&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjLhILrzOjjAhUKvVvKkHaTuC9sQ6AEIQjAF#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false>
- Rouleau, Fournier, Philibert, Mbendue and Dumont (2010). *The effects of midwives' job satisfaction on burnout, intention to quit and turnover: a longitudinal study in Senegal*. Recuperado en: <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/1478-4491-10-9>
- Sanchez, S. (2011). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición*. (1° ed.). edit. EAE, p. 348
- Shaju, M. (2017). *study on the impact of Job Satisfaction on Job Performance of Employees working in Automobile Industry, Punjab, India*. PhD Research Scholar, Anna University, Chennai. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/313334566\\_A\\_study\\_on\\_the\\_impact\\_of\\_Job\\_Satisfaction\\_on\\_Job\\_Performance\\_of\\_Employees\\_working\\_in\\_Automobile\\_Industry\\_Punjab\\_India](https://www.researchgate.net/publication/313334566_A_study_on_the_impact_of_Job_Satisfaction_on_Job_Performance_of_Employees_working_in_Automobile_Industry_Punjab_India)
- Spector, P., *Job Satisfaction* (1997). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=nCkXMZjs0XcC&printsec=frontcover&dq=work+satisfaction&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwi747PEturjAhVO2FkKHc0vBs0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=work%20satisfaction&f=false

Supera. (2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Obtenido de Diario Gestión: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>

The Society for Human Resource Management (SHRM). (Abril, 2015). *Employee Job Satisfaction And Engagement*. Recuperado de: <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/Documents/2016-Employee-Job-Satisfaction-and-Engagement-Report.pdf>

Timothy, L. (2004). *the relationships between job characteristics, job satisfaction and turnover intention among software developers (doctor)*. Recuperada de [https://books.google.com.pe/books?id=NS8FTorU\\_IC&printsec=frontcover&dq=work+satisfaction&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi747PEturjAhVO2FkKHc0vBs0Q6AEIPDAD#v=onepage&q=work%20satisfaction&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=NS8FTorU_IC&printsec=frontcover&dq=work+satisfaction&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi747PEturjAhVO2FkKHc0vBs0Q6AEIPDAD#v=onepage&q=work%20satisfaction&f=false)

Timothy A. Judge And Ryan Klinger (2000). *Job Satisfaction Subjective Well-Being at Work*. Recuperado en: <https://www.timothy-judge.com/Job%20Satisfaction%20and%20Subjective%20Well-Being-Judge%20&%20Klinger.pdf>

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, **Katherin Paola Serrano Rabanal** estudiante (X), egresado ( ), docente ( ), del Programa Maestra en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 47875468, con el artículo titulado

“Satisfacción Laboral en los colaboradores full time y part time de Falsabella Chimbote - 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometidome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, agosto del 2019

\_\_\_\_\_  
**Katherin Paola Serrano Rabanal**

DNI: 47875468

# REPORTE DE ORIGINALIDAD DE TURNITIN – GTH – SERRANO RABANAL KATHERIN PAOLA

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?i=1088059884&o=113834650&lang=es&id=1

feedback studio Katherin SERRANO RABANAL Satisfacción laboral en colaboradores full time y part time de Palafilla Chiribote -- /0 < 4 de 13 >

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO  
"Satisfacción laboral en los colaboradores full time y part time de Palafilla Chiribote 2019"  
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO  
AUTORA:  
Katherin Paola Serrano Rabanal  
(0900-0901-6931-6626)  
ASESOR:  
Dr. Luis Elmer Angulo Cabanillas

**Resumen de coincidencias**  
**17 %**

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	4 %
2	www.aguadem.es Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.uv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
5	Entregado a King's Coll... Trabajo del estudiante	1 %
6	www.cstunahero.com Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
8	repositorio.uladach.edu... Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 34 Número de palabras: 7320 Text-only Report High Resolution Activado



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo, Luis Emer Angulo Cabanillas, docente del **PROGRAMA DE MAESTRÍA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la Universidad César Vallejo de la sede/filial **CHIMBOTE**, revisor de la tesis titulada:

**“Satisfacción laboral en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote - 2019”**, de la estudiante **SERRANO RABANAL, KATHERIN PAOLA**, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de **17%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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 César Vallejo.

Chimbote, 07 de agosto de 2019.

**Dr. Luis Emer Angulo Cabanillas**

**DNI: 17877521**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Serrano Rabanal Kathleen Paola  
D.N.I. : 42875468  
Domicilio : Urb. Casuarinas M2-B1 - 21.22  
Teléfono : Fijo : Móvil : 949290324  
E-mail : Kathleen.Serrano@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra  
Mención : Gestión del Talento Humano

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Kathleen Paola Serrano Rabanal

Título de la tesis:

"Satisfacción Laboral en los colaboradores  
Full Time y Part Time de Fátima Chumbato  
2019"

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 30-08-19



# 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  
LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE**

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
SERRANO RABANAL, KATHERIN PAOLA**

**INFORME TITULADO:**

**Satisfacción laboral en los colaboradores full time y part time de  
Falabella Chimbote - 2019.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

**Maestra en Gestión del Talento Humano**

**SUSTENTADO EN FECHA: 10 de agosto del 2019**

**NOTA O MENCIÓN: *Aprobada por unanimidad***



**FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN**

**Dr. Edwin López Robles**