



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa
Segemind de Chimbote, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

AUTORA:

Ortega Rodriguez, Liesly Jannina (orcid.org/0000-0003-1902-4283)

ASESOR:

Dr. Casusol Morales, David Omar Fernando (orcid.org/0000-0002-7580-6573)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

Para mis queridos padres Antonio Y Eva, esposo y especialmente a mi hijo Rodrigo, con mucho cariño, por el constante apoyo que me brindaron en todo momento, siendo la fuerza que me motiva a cumplir mis objetivos.

Liesly.

Agradecimiento

A todas aquellas personas que contribuyeron en el desarrollo de esta investigación, a mi asesor Mg. David Casusol Morales un agradecimiento especial por su dedicado apoyo, a la empresa Segemind .S.A.C.y a mi familia.

Liesly.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización:	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	16
3.5 Procedimientos:	17
3.6 Método de análisis de datos:	17
3.7 Aspectos éticos:	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	39
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la satisfacción laboral con respecto a las condiciones físicas de trabajo.	19
Tabla 2. Objetivo Específico 2: Nivel de la satisfacción laboral con respecto a los beneficios laborales y remunerativos.	20
Tabla 3. Nivel de la satisfacción laboral con respecto al desarrollo personal.	21
Tabla 4. Nivel de la satisfacción laboral con respecto a las políticas administrativas	22
Tabla 5. Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segemind	23
Tabla 6. Tabla cruzada Variable: satisfacción laboral por el tipo de trabajador	24
Tabla 7. Prueba de Chi cuadrado	25

Índice de figuras

Figura 1: Diseño de Investigación Transversal descriptivo

14

Resumen

El presente estudio está orientado a determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segemind S.A.C. en Chimbote, 2022. La metodología de la investigación responde a un diseño no experimental, transversal descriptivo, con una población y muestra conformada por 50 trabajadores, que es la totalidad de trabajadores tanto administrativos como operarios, se desarrolló un cuestionario que constó de 20 preguntas, relacionados a su satisfacción laboral respecto a las condiciones físicas, beneficios laborales, desarrollo personal y políticas administrativas, donde se obtuvo que los trabajadores de la empresa manifiestan sentirse medianamente satisfechos laboralmente, esto debido a la mala gestión en la empresa y del área de gestión de talento humano, para mantener satisfechos a todos sus trabajadores en lo. Por ello se recomienda aplicar la propuesta presentada en la investigación.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Condiciones físicas, Beneficios laborales, Desarrollo Personal y Políticas Administrativas.

Abstract

The present study is aimed at determining the level of job satisfaction of the workers of Segemind S.A.C. in Chimbote, 2022. The research methodology responds to a non-experimental design, descriptive cross-sectional, with a population and sample of 50 workers, which is the totality of both administrative and operational workers, a questionnaire consisting of 20 questions was developed, related to their job satisfaction regarding physical conditions, labor benefits, personal development and administrative policies, where it was obtained that the company's workers say they feel moderately satisfied at work, this due to poor management in the company and the area of human talent management, to keep all its workers satisfied. Therefore, it is recommended to apply the proposal presented in the research.

Keywords: Job satisfaction, Physical conditions, Labor benefits, Personal development and administrative policies.

I. INTRODUCCIÓN

El éxito de las empresas tiene un factor clave y es contar con trabajadores satisfechos en sus puestos de trabajo, cuando los empleados están muy satisfechos se ve reflejado en el buen desempeño laboral. Las empresas con más empleados satisfechos tienden a ser más efectivas. Muchos estudios demuestran que a mayores trabajadores satisfechos mayor es el compromiso con la empresa y esto tendrá un beneficio financiero positivo, al respecto Cornet (2021) dice que la satisfacción de los trabajadores juega un título importante en el progreso de la empresa, un trabajador satisfecho involucra que está alineado con los objetivos empresariales y éstos trabajarán por conseguirlo.

Para entender la satisfacción laboral, Palma citado en Canchanya (2017) lo define como una respuesta emocional que aparece al distinguir entre la realidad del trabajo y las expectativas, pues un trabajador satisfecho es un trabajador productivo, por ello el trabajador es una pieza importante dentro de la empresa, de ahí que importe que se encuentre satisfecho en sus expectativas, para aprovechar mejor los esfuerzos en conjunto y llegar a cumplir los objetivos de la empresa.

Love Mondays (2019) mediante su plataforma realizó una evaluación y comparación sobre la satisfacción laboral en aspectos diferentes, en los países México, Argentina y Brasil, países que son considerados dentro de las 9 economías primordiales en América Latina, consistió en evaluar los niveles de satisfacción laboral en como se relaciona con la oportunidad y promociones del desarrollo competitivo del profesional, la calidad de vida, la cultura de la empresa, , la compensación y los beneficios, y el empleo en general. Donde México presentó los mejores índices en todas las categorías, alcanzando una de nota 3,37; Argentina logró el 3,03, y por último Brasil 3,29, los indicadores se midieron de uno (1) al cinco (5), siendo considerado muy insatisfecho y muy satisfecho respectivamente.

Info Capital Humano (2016) revista peruana especialista en Recursos Humanos, que ofrece investigación para esta área, elaboró un artículo en el año

2016, mostrando que el 76% de trabajadores en el Perú se hallan insatisfechos con su empleo, el 22% indica porque no están en un trabajo retador, el 20% muestra que no tienen un ambiente laboral bueno, el 19% revela que su jefe no efectúa liderazgo, el 12% dice porque no está conforme con la retribución que percibe, 10% indica que la empresa no retribuye sus logros, el 10% lo considera que no puede ayudar en nuevas ideas y opiniones para la empresa, 7% porque no le conceden la posibilidad de una promoción. Se analizó el nivel de satisfacción según los factores de sexo, área y tiempo de servicio. Como resultado se obtuvo un porcentaje de trabajadores insatisfechos y el otro satisfechos.

Melgarejo (2021) en su entrevista brindada a la Agencia Peruana Andina, señaló que la empresa G4S Perú donde es gerente de recursos humano, durante los años 2015-2018 tuvieron un 40% de colaboradores satisfechos, es así que empezaron a trabajar en ello, y actualmente según cifras de Small Bizz Genius, se obtuvo que el 63% Se sienten más satisfechos con su trabajo, por lo que recomiendan empresas de cualquier capacidad o sector promuevan el trabajo en equipo, escuchar a los trabajadores y crear una cultura de reconocimiento e implementación de las ideas de los empleados, porque existe una gran relación entre los empleados y el trabajo, la productividad y consecución de objetivos.

En el ámbito local, en la región Ancash, en la ciudad de Chimbote, una empresa metalmecánica que brinda diseño, fabricación y mantenimiento de equipos es SEGEMIND S.A.C. esta empresa del sector Industrial, actualmente cuenta con un total de 50 trabajadores entre administrativos y operarios. De un sondeo de 10 trabajadores, se determinó que 6 de ellas, están satisfechos, 3 medianamente satisfecho y 1 insatisfecho, entre sus respuestas se encontró que existe falta de motivación y reconocimiento a sus trabajadores, pues no realizan capacitaciones, ni programas para gratificar el cumplimiento de las metas, además se muestran insatisfechos con los beneficios laborales, ya que trabajan los días festivos y es indemnizado con un (01) día libre, pues ellos prefieren que se le renumere; y también con las condiciones físicas, pues no son las convenientes para el desarrollo de sus actividades.

La situación que se describe párrafos arriba nos ha llevado a plantear el siguiente problema para la presente investigación ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa SEGEMIND S.A.C. en la ciudad de Chimbote, 2022?

Por ello, fue necesario realizar una investigación sobre el nivel o grado de satisfacción laboral de los trabajadores, conocer cómo los trabajadores ven su ambiente de trabajo, las ocupaciones de sus puestos, el trato con los compañeros, los superiores, las políticas de la empresa, los ambientes de trabajo, el reconocimiento y las retribuciones económicas. Por otro lado, se intentó establecer alternativas de perfeccionamiento donde pueda favorecer a toda la empresa.

Desde el aspecto práctico, tuvo el propósito de obtener información relevante para Segemind S.A.C., y la sociedad en general, a medida que se planteen estrategias de carácter asertivo, con el fin de ofrecer opciones, alternativas que, al ser implementados, los trabajadores perfeccionarán su satisfacción en el ambiente laboral. Se sentirán satisfechos y comprometidos con su organización, sus políticas, valores y metas; esto centrará todos sus esfuerzos en el éxito empresarial.

También, se anexó una justificación metodológica, pues se utilizarán técnicas adecuadas y procedimientos confiables que permitirán diagnosticar y resolver los problemas fundamentales de Segemind S.A.C. Además, se diseñó un nuevo instrumento apropiado para el estudio que puede servir para futuras investigaciones.

Finalmente, tuvo relevancia social pues este estudio permitió tener un informe en relación a la satisfacción laboral de una empresa industrial, siendo los factores de beneficios, salarios, las políticas administrativas, que no están generando satisfacción en los trabajadores, de manera que dé lugar a la creación de propuestas de mejoramiento.

Después de lo expuesto, se planteó como objetivo general, Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segemind S.A.C. en la Ciudad de Chimbote, 2022, y para cumplir con este propósito se desarrolló los siguientes objetivos específicos: i) Identificar el nivel de la satisfacción laboral con respecto a las condiciones físicas de trabajo. ii) Identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto a los beneficios laborales y remunerativos. iii) Identificar el nivel de Satisfacción laboral con respecto al Desarrollo personal. iv) Identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto a la política administrativa. v) Proponer un programa que permita el mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores.

La hipótesis de la investigación se planteó de la siguiente manera: El nivel de satisfacción laboral es alto en los trabajadores de la empresa Segemind S.A.C, Chimbote en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De la búsqueda bibliográfica se consideró los siguientes estudios internacionales, que sirven para tener en cuenta el grado de profundización de la variable de estudio.

Grisales y Gallegos (2021) en su investigación, condiciones laborales y su correlación con la satisfacción en los trabajadores de una compañía de sector privado en la ciudad de Pereira, establecieron que existe una gran dependencia entre las condiciones y la satisfacción laboral, este estudio asumió un enfoque cuantitativo y correlacional, su estudio fue integrada por 60 trabajadores, los cuales fueron evaluados por una encuesta de construcción propia con el fin de evaluar condiciones laborales, contemplando aspectos como demandas físicas y ambientales, demandas del trabajo, obteniendo como resultado que las condiciones laborales presentan niveles de insatisfacción en los trabajadores, generalmente en los escenarios físicos y ambientales, y concluyó que existe una relación significativa en cuanto al impacto y grado de insatisfacción con los aspectos fijos del contexto de trabajo, dando prioridad a las condiciones físicas y ambientales, seguido del reconocimiento.

Macias et al. (2020) en su investigación de gestión de Talento humano y la satisfacción en el trabajo en una empresa de construcción en Ecuador tuvo objetivo analizar la gestión talento humano, estuvo encaminada a explorar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores. Se empleó el método de análisis bibliográfico y se aplicó una encuesta a jefes de cada área y demás trabajadores comprometidos en la gestión del talento humano, se obtuvo como resultado, que el 59,04% de trabajadores encuestados están en desacuerdo es decir están insatisfechos, y el 22,89% medianamente satisfechos y el 12,05 % está muy satisfecho. Concluyendo que la insatisfacción de los trabajadores se debe a faltas de programas de motivación y que los trabajadores no tienen muy presente lo que la organización quiere de ellos y no hay tareas definidas, originando pérdida de tiempo al realizar el proceso de las labores delegadas y con esto los trabajadores no se sienten comprometidos con la empresa para cumplir sus actividades.

Robles et al. (2019) en su artículo científico Plan de Mejora para incrementar la Satisfacción Laboral en la Industria de la construcción Grupo Firme de México S.A. de C.V. para el desarrollo utilizó la metodología Planear, Hacer, Verificar y Actuar de Deming en sus dos primeras etapas y realizó encuestas de salida, de clima organizacional, entrevistas, investigó los factores que incidían de manera favorable o desfavorable en la satisfacción de los colaboradores, para posteriormente proponer un plan y en el caso de que la empresa lo implementará se logrará el aumento de la satisfacción laboral. Quedando demostrado que la proximidad con los trabajadores proporciona información útil que debe ser considerada en las empresas con el fin de establecer políticas o estrategias que beneficien la satisfacción de sus trabajadores.

Moreno et al. (2018) en su investigación sobre La Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Industrial, su objetivo fue describir la satisfacción de los trabajadores de las pymes industriales de Barranquilla, Colombia. Se desarrolló una investigación cuantitativa, de diseño no experimental transeccional, y se efectuó un listado conformado por las 19 pymes industriales. Se evaluó respecto al reconocimiento del desempeño, variedad de trabajo, estabilidad, seguridad, promociones y relaciones con los compañeros; y las dimensiones concernientes a la estructura, flexibilidad laboral y el salario alcanzaron altos niveles de satisfacción. Concluyendo que se exige que las organizaciones colombianas concreten habilidades y estrategias que estén encaminadas a desarrollar la satisfacción en las condiciones de empleo, dado que el recurso humano es un componente importante de capacidad y competitividad.

Diaz et al. (2016) en su investigación Factores de satisfacción laboral en una organización de la industria metal – mecánica en Colombia, identificó los elementos que impactan en el grado de satisfacción en el trabajo del personal administrativos y los operativos con el fin de proporcionar sugerencias de reforzamiento y mejora del clima organizacional. Realizó muestras por consenso aplicando cuestionario con escala Likert, reportando que el aspecto higiénico, compañerismo es el de más dependencia con la satisfacción, y los elementos de

motivación que influyen son el reconocimiento que provienen de los compañeros y supervisor.

Montero (2015) en su investigación sobre el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía manufacturera ubicada en Venezuela, determinó el nivel de satisfacción laboral en función de los aspectos en la escala general de satisfacción (OJS), el cual incluye factores como: conocimiento de la misión, compensación, compañerismo y relación con el jefe superior. El nivel medio de satisfacción obtenido del personal de la muestra fue cercano al 80%, sobre un máximo del 100%. Se verificó mediante la prueba U de Mann-Whitney que el género de los empleados de la empresa no modificó sus niveles de felicidad. Por el contrario, Los empleados con más antigüedad son los de más alto rango y aquellos cuyos empleados se sienten más cómodos en la organización. El perfil de los empleados de este estudio, con un nivel alto, se puede resumir de la siguiente manera: Hombre o mujer con más de 7 años de antigüedad y en un puesto directivo.

En el ámbito nacional se encontraron las siguientes investigaciones que conciernen con la variable de estudio:

Alva (2021) en su investigación de Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Ecosermo, de la ciudad de Oyón, su fin fue precisar la dependencia entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Utilizó una metodología básica, con diseño no experimental y descriptivo, el estudio lo conformaron 80 trabajadores siendo la totalidad de muestra. Concluyó que hay una relación significativa entre la satisfacción y clima organizacional de los trabajadores, cuando exista buen clima organizacional y satisfacción laboral es porque existe un buen manejo de las variables respecto a las dimensiones de retribución económica, buen trato, estabilidad laboral, trabajo en equipo, reconocimiento.

Ojeda (2019) en su tesis La satisfacción laboral y la influencia en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa metalmecánica en Cajamarca, el objetivo que tuvo fue establecer si la satisfacción laboral incide en la productividad, la población fue dada por los 152 empleados y se muestreó a 109, utilizó la encuesta, como instrumento, la cual está diseñada con cinco

niveles de escala tipo Likert. Manejó un método cuantitativo, un diseño no experimental, seccional y correlativo. El análisis de confiabilidad de la variable satisfacción resultó un alfa de Cronbach de 0,99 y 0,81 para la productividad laboral. Se utilizó SPSS versión 25, por prueba de hipótesis D de Somers, y los resultados fueron significativos al 0,000 ($\alpha < 0,05$). Se concluyó que la satisfacción afecta significativamente la productividad de los empleados.

Maldonado (2019) en su tesis Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima, su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores de una empresa de Lima. La muestra fue de tipo censal, donde se seleccionó el 100% de la población, con una muestra es de 55 trabajadores de RRHH de una empresa privada de Lima. Se evaluó con la Escala de Comportamiento Organizacional de Satisfacción Laboral (Melia y Peiró 1998) adaptada al Perú por Pereira (2015). El método de muestreo fue diseño no probabilístico, descriptivo, transversal, no experimental con enfoque cuantitativo. Los resultados mostraron que un 96% de los trabajadores se encuentran en un nivel bajo de satisfacción laboral, así mismo un 68 % nivel muy bajo de Satisfacción respecto a la Supervisión en los trabajadores. Además, el nivel de Satisfacción con respecto al Ambiente Físico es 64% muy bajo, y con respecto a las prestaciones recibidas fue de 56% “nivel bajo”; El nivel con la Satisfacción Intrínseca en los trabajadores es 96% “muy baja” y el nivel con la con la Participación es 44% “baja”. Concluyendo que el nivel bajo de satisfacción se muestra por los reclamos en cuanto a las horas extras, horarios, bajos sueldos y exceso de producción, por no existir un plan de incentivos y requerir el mismo rendimiento.

Gonzales (2018) en su investigación de la Satisfacción laboral en Colaboradores Mecánicos del Rubro de Construcción del Distrito de Ate, se planteó en determinar el nivel de satisfacción en los colaboradores. El instrumento de evaluación fue el cuestionario ECO – 50 adaptada para la población peruana por Pereyra (2015) donde se evidenció una insatisfacción laboral por parte de los trabajadores, respecto a reconocimiento, supervisión y satisfacción en el trabajo y se consideró con los resultados obtenidos, elaborar un plan para el reforzamiento de la satisfacción laboral.

Canchanya (2017) en su investigación Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao, estudió el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, utilizó como herramienta la encuesta con la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma (2004) para medir cuatro aspectos: condiciones de trabajo, importancia de la tarea, ventaja económica y reconocimiento individual y social. Como resultado obtuvo un nivel medio de satisfacción y con lo evaluado diseñó un programa para mejorar la satisfacción de los colaboradores, con el objeto de crear una actitud favorable de los trabajadores hacia el empleo.

Plasencia (2017) En su investigación propuesta de mejoramiento para la satisfacción laboral de los trabajadores en una compañía de energía eléctrica de la región la libertad, tuvo como objetivo elaborar un procedimiento de mejoramiento para la satisfacción laboral. Fueron 254 colaboradores que se utilizaron como muestra de estudio, utilizó una encuesta de satisfacción laboral y a su vez la observación. Se obtuvo que existen componentes intrínsecos y extrínsecos que establecen la satisfacción laboral. Fue favorable respecto a Flexibilidad de horarios, Estabilidad laboral, Políticas de la organización, Reconocimiento, Cumplimiento de objetivos, arrojando un índice de siempre y casi siempre de 96.81% y el restante se observó factores donde se debe tomar medidas para obtener más satisfacción en los trabajadores. Y Final de la investigación, diseñó un procedimiento de mejoramiento para la satisfacción laboral de los empleados, la cual incluye medidas con acciones para el perfeccionamiento.

A continuación, se presentan conceptos, teorías de la variable por diferentes autores; así mismo las dimensiones de las mismas para su medida y mayor juicio de la investigación:

Alva y Domínguez (2015) indican en su investigación que las teorías de la satisfacción laboral recogen una gran dependencia con las teorías de motivación.

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, señala que la persona tiene dos condiciones desiguales de necesidades que es

independiente una de la otra y que influye en la conducta de forma diferente. El primer factor está conformado por los factores motivadores, estos son: posibilidad de desarrollo, ascenso, el ser reconocido y la responsabilidad. El segundo factor, nos refiere a los factores de higiene, que son débiles en comparación con los factores de motivación, pero son fuente de insatisfacción laboral y están relacionados con su contexto, es decir con las relaciones con el equipo de trabajo, seguridad, políticas, la supervisión, condiciones de trabajo y los salarios.

La Teoría de las Jerarquías de Necesidades Básicas de Abraham Maslow, en el cual se manifestó la hipótesis que una persona posee 05 necesidades: 1) Las necesidades Fisiológicas: incluye la sed, hambre y sexo. 2) La Seguridad: contiene la defensa del daño en el aspecto físico y emocional. 3) La Autorrealización: la promoción, a realizarse según su capacidad; abarca el crecimiento profesional, el alcanzar el potencial, lograr la satisfacción plena con sí mismo. 4) La Estima: el respeto hacia uno mismo, tener autonomía, también en los elementos externos como la posición, la valoración. 5) Social: contiene el afecto, pertenencia y aceptación.

La Teoría de la discrepancia que depende del estado emocional creado por los valores en el lugar de trabajo como vía para lograr aspectos positivos en el ámbito laboral, la satisfacción e insatisfacción laboral se muestra con la calificación otorgada por el trabajador. (Locke, 1968). La Teoría de McGregor establece que “el comportamiento de la persona está dirigido a través de la satisfacción de necesidades”. Así también La Teoría de Lawler y Porter donde plantearon que la satisfacción laboral depende de las recompensas y el valor que alcanzan como resultado del trabajo ejecutado. Y por último la teoría de March y Simón, donde evaluaron que la satisfacción y la insatisfacción de un trabajador provoca un mayor o menor nivel de satisfacción laboral.

El Modelo de las Determinantes de la Satisfacción Laboral, tiene que ver con la relación entre “expectativas-recompensas”, es decir el producto de la satisfacción o insatisfacción laboral, dependerá de la comparación entre los resultados del trabajo y las recompensas recibidas, de lo que una persona

considere un cambio adecuado, y además el trabajador obtenga una recompensa que supere sus expectativas. El trabajador alcanza un estado de máxima satisfacción, pero si ocurre lo contrario, se produce la insatisfacción. Lawler, citado en (Sánchez et al, 2018).

La satisfacción laboral de los trabajadores es fundamental para todas las organizaciones, Xianyin, Boxu y Wendong (2017) definen a la satisfacción en el trabajo como los efectos significativos en la conducta laboral y en las actitudes ante sus labores, pues su insatisfacción se manifestará a través de diversos tipos de comportamientos, actitudes y estados de ánimo.

Osbourne (2015) define a la satisfacción como la actitud del colaborador hacia la empresa que trabaja, donde está basada sus creencias propias y de interacción.

(Lapierre y Hackett, 2007; Wright y Davis, 2003; Manso, 2012) coinciden en denominar a la satisfacción laboral como un estado de emociones amenas y agradables que es fruto de la experiencia misma que se da el ámbito laboral.

Para los fines de esta investigación se considerará la definición de satisfacción laboral propuesta por Locke citado por Chiang et al. (2021) quien manifiesta que la satisfacción laboral se consigue definir como el momento emocional positivo y satisfactorio consecuencia de la percepción subjetiva de las rutinas laborales de la persona. Aquellos sentimientos positivos que experimenta una persona en la empresa para desempeñar mejor sus funciones de acuerdo con el puesto que se le ha asignado, de esta definición se desprende las dimensiones de Satisfacción con las ambientes físicos de trabajo, con los beneficios laborales y salariales, con el desarrollo personal, y con las políticas administrativas sin embargo es preciso aclarar que este autor menciona otras dimensiones que no serán considerados en esta investigación dado que el tamaño de la empresa es pequeña.

Por tanto, es preciso estudiar qué dimensiones están influyendo en el nivel de satisfacción laboral, para poder diseñar una propuesta gestión eficaz y dirigida a las necesidades de los trabajadores.

La satisfacción respecto a los beneficios laborales y remunerativos, está relacionado con la satisfacción con la retribución, ya que dependerá de la diferencia entre el valor especificado del trabajo y la retribución recibida por la misma, así como la promoción. La Satisfacción respecto al desarrollo personal, está basado en ofrecer oportunidades para su formación académica, como capacitaciones, programas, así como el reconocimiento por su labor, este tiene que ver con los juicios constructivos, y el reconocimiento que se le debe brindar a sus trabajadores. La satisfacción respecto a las condiciones físicas, referido con los elementos físicos y de infraestructura, ya que son los medios por los cuales se facilita el desarrollo del trabajo y la satisfacción respecto a las políticas administrativas: Referido a la flexibilidad en cuanto a los horarios, directrices o normas institucionales que rigen las relaciones laborales y la asociación directa con los trabajadores (Locke citado en Chiang et al., 2021).

Así mismo el autor Retamozo (2018) indica que los beneficios laborales y remunerativos serán para los colaboradores de las empresas una recompensa a su buen desempeño dentro de la organización ya que generará una satisfacción óptima y justa a su labor porque de esa manera ellos podrán satisfacer sus necesidades fisiológicas. Con respecto a las políticas administrativas; estas hacen referencia a los lineamientos, normas, la forma de adaptarse a cambios futuros, que deben ser cumplidos a base de los objetivos que son estipulados por la organización.

El autor Pérez (2020) indica que se debe conocer cuál es la situación actual de la empresa sobre el desarrollo de personal, capacitaciones continuas, percepción de acuerdo al reconocimiento y expectativas del puesto de trabajo, esto con la finalidad de definir qué aspectos de mejora y que debilidades están existiendo, para que de esta manera se pueda integrar un plan de desarrollo personal a través de capacitaciones, evaluación de desempeño, gestión por competencias.

Las políticas administrativas han sido definidas como el conjunto de reglas, políticas de administración, principios, directrices que son formuladas para la adaptación de la empresa en su cultura organizacional con el fin de hacer el cumplimiento de horarios establecidos, la valoración del servicio, controlar el desarrollo de las funciones de cada colaborador (Espinoza et al., 2018).

Para toda organización el recurso humano es considerado como el valor más importante que permitirá lograr los objetivos, pero dada esta capacidad de contar con personal altamente capacitado, su motivación es que la empresa retribuya mediante beneficios y capacitaciones para satisfacción y mejora de su trabajo (Pino, 2015). Por ello para lograr la satisfacción en el ambiente laboral es importante la motivación laboral pues une potencias internas y externas que instruyen comportamientos concernientes con el trabajo y establecen su dirección y persistencia. (Pinder, 1998)

En los últimos años el mercado laboral ha experimentado muchos cambios que han transformado el trabajo presencial a laboral, es por ello que para poder cumplir con las labores que se deben desarrollar en las empresas, estas deben de considerar capacitaciones constantes en sus colaboradores para enfrentar nuevos retos en la parte tecnológica (Allendez y Allendez, 2009).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

La investigación es de tipo Básica CONCYTEC (2018) porque se recaudará información, con el fin de alimentar el juicio científico basado con las teorías relacionadas a precisar las variables en el progreso de la investigación. Para Escudero y Cortez (2018) fundamentan que la investigación básica se caracteriza porque no toma en cuenta los fines prácticos y solamente se basa exclusivamente en los fundamentos teóricos.

Diseño de investigación:

El diseño de la investigación muestra un diseño No experimental, Transversal descriptivo, pues no se manipulará, ninguna variable y tiene como finalidad investigar los sucesos de los niveles de cada variable en una población Y es transversal, debido a que se recogen cifras en un tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

El esquema me muestra a continuación:

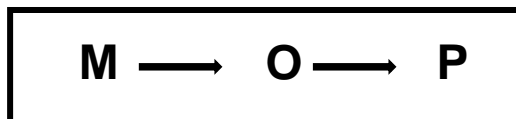


Figura 1: *Diseño de Investigación Transversal descriptivo*

Aquí en este diseño:

M: Indica la muestra de estudio.

O: Nivel de satisfacción laboral.

P: Propuesta de mejora de la Satisfacción Laboral.

3.2 Variables y operacionalización:

- **Variable:**

Variable de estudio: Nivel de satisfacción laboral

- **Definición conceptual:**

La satisfacción laboral se define como un estado emocional placentero y positivo que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. (Según Locke citado en Chiang et al., 2021)

- **Definición operacional:**

Se utilizará como instrumento de medición, el cuestionario de satisfacción laboral, con una valoración de uno (01) – cinco (05) siendo el de mayor rango, el cuestionario estará conformado por cuatro (04) dimensiones, las cuales son: condiciones físicas, Beneficios laborales y remunerativos, desarrollo personal, y políticas administrativas.

- **Indicadores:**

Dimensión 1: Condiciones Físicas

- Valoración de la Distribución física.
- Espacio asignado acorde al trabajo.
- Nivel de confortabilidad y comodidad del ambiente.
- Limpieza e Higiene en los ambientes.

Dimensión 2: Beneficios Laborales y remunerativos

- Nivel de satisfacción respecto al Salario.
- Expectativas con los Incentivos económicos.
- Cumplimiento de legislación respecto al pago y beneficios.
- Goce de descansos y vacaciones.

Dimensión 3: Desarrollo personal

- Capacitaciones continuas.
- Siente expectativa del puesto de trabajo.
- Percibe el reconocimiento por su trabajo.

Dimensión 4: Políticas Administrativas

- Cumple con los horarios establecidos.
- Expresa valoración del servicio.
- Negociación de aspectos laborales.

- **Escala de medición:** Escala Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Según Hernández et al. (2018) Considera que una población es un conjunto de factores regidos por unas características similares que son aptas para fines de investigación.

La población del presente estudio lo conforman, los trabajadores de la Empresa SEGEMIND S.A.C. en la ciudad de Chimbote durante el año 2022, siendo un total de 50, y están conformados por 10 trabajadores en el área administrativa, que son: gerente general, administrador, contador, asistente contable, recursos humanos, ingeniero de seguridad, residente de proyecto, asistente de ventas, jefe de costos y presupuesto, jefe logística y el restante por los operarios, que están conformados por los técnicos mecánicos, electricistas, soldadores, almacenero, todos ellos con una antigüedad de 2 años a 5 años trabajando para la empresa, con un contrato de régimen MYPE.

Unidad de análisis: Trabajadores de la empresa SEGEMIND S.A.C.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: En la investigación se utilizará la encuesta, como técnica, que consiste en la interrogación directa de preguntas determinadas con respuestas cerradas, y está orientado a la recolectar datos, cifras; los que serán registrados en la investigación.

Instrumento: El instrumento que se empleó para esta investigación es el cuestionario, para la medición de las dimensiones de la variable. Cabe señalar que la herramienta fue creada por el mismo investigador y tiene 20 ítems.

Validez y confiabilidad

Validez: Para la obtención de la validez se realizará mediante la consulta a 3 expertos: (1) Metodólogo, (1) Experto en administración, (1) Experto en Recursos Humanos.

Confiabilidad: La confiabilidad se realizará con una prueba piloto a un grupo de 15 trabajadores, de otra empresa similar a Segemind, y luego de ello los resultados se procesarán con el software SPSS aplicando la prueba Alpha de Cronbach.

3.5 Procedimientos:

Se procederá a desarrollar, revisar y verificar el instrumento de recopilación de datos luego la recolección de datos lo realizará la investigadora frente a la población (trabajadores), con el juicio y apoyo de los tres (03) especialistas. También se coordinó el permiso con la empresa Segemind S.A.C para poder aplicar el cuestionario, será mediante una carta de presentación emitida por la Universidad Cesar Vallejo, y posteriormente la carta al ser aceptada, se buscará la participación voluntaria de los trabajadores de la empresa, otorgándoles el cuestionario que, elaborado anteriormente, y para finalizar, los datos se analizan con tablas para comparar con los análisis y se discuten los resultados.

El procesamiento de datos se realizará para la variable en la utilización del cuestionario de la satisfacción laboral aplicada a los trabajadores de la Empresa SEGEMIND S.A.C. luego se tabulará y se pasará a comparar en un análisis descriptivo en tablas a través del programa SPSS.

3.6 Método de análisis de datos:

Los datos serán procesados según los métodos considerados, en dos elementos principales, a nivel descriptivo y nivel de inferencia. El primero es responsable de recopilar, almacenar, tabular, graficar y calcular los parámetros básicos en el conjunto de datos. En el segundo, se empleará la estadística inferencial, cuyo fin es conseguir conclusiones ventajosas a partir

de los datos numéricos de la muestra para hacer las inferencias sobre la población (Sánchez y Reyes, 2015).

Por ello, para el análisis de los datos vamos a utilizar la estadística descriptiva que nos va ayudar a elaborar las tablas, gráficos de resultados y luego utilizaremos la estadística inferencial a través de alguna prueba para rechazar o aceptar la hipótesis. Y se procesará los resultados con los programas Microsoft Excel y el uso del programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y así corroborar la hipótesis.

3.7 Aspectos éticos:

La investigadora está obligada y comprometida a publicar los datos reales en la valoración de los encuestados, y respeta el nivel de confianza mostrado por los colaboradores, asegurando así su anonimato.

El proyecto de investigación consideró y respetó cuatro principios básicos del código de ética en la investigación. La responsabilidad, por la confiabilidad, por parte de los trabajadores, manteniendo el anonimato de los mismos. La Autonomía, por la participación de los trabajadores de forma voluntaria, sin unión institucional o personal. La Beneficencia, por el beneficio indirecto para la gerencia de la empresa fue el de tener conocimiento acerca de los niveles de satisfacción de sus trabajadores. La Justicia, pues se brindó un trato adecuado e igualitario a cada uno de los trabajadores que participaron de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Objetivo Especifico 1: Identificar el nivel de la satisfacción laboral con respecto a las condiciones físicas de trabajo

Tabla 1.

Nivel de la satisfacción laboral con respecto a las condiciones físicas de trabajo.

Valoración	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	19 - 25	20	40,0%
Medio	12 - 18	30	60,0%
Bajo	5 - 11	0	0,0%
Total		50	100,0%

Nota: Fuente propia a partir de la base de datos

Interpretación:

Se observa que, principalmente, el 60,0% de los trabajadores indicó que tuvo nivel medio de satisfacción laboral con respecto a las condiciones físicas de la empresa Segemind, por lo cual dichos trabajadores tuvieron una valoración regular sobre la distribución física, comodidad, higiene y limpieza del ambiente donde laboran. Por otro lado, el 40,0% indicó que tuvo nivel alto de satisfacción laboral.

4.2 Objetivo Especifico 2: Identificar el nivel de la satisfacción laboral con respecto a los beneficios laborales y remunerativos

Tabla 2.

Objetivo Especifico 2: Nivel de la satisfacción laboral con respecto a los beneficios laborales y remunerativos.

Valoración	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	19 - 25	22	44,0%
Medio	12 - 18	28	56,0%
Bajo	5 - 11	0	0,0%
Total		50	100,0%

Nota: Fuente propia a partir de la base de datos

Interpretación:

Se evidencia que, mayoritariamente, el 56,0% de los trabajadores de la empresa Segemind indicó que tuvo un nivel medio de satisfacción con respecto a los beneficios laborales y remunerativos que recibe; por lo cual sus expectativas con el salario, incentivos, y el cumplimiento de legislación sobre el pago fueron regularmente satisfechos. Mientras que el 44,0% indicó que tuvo un nivel alto de satisfacción.

4.3 Objetivo Especifico 3: Identificar el nivel de Satisfacción laboral con respecto al Desarrollo personal.

Tabla 3.

Nivel de la satisfacción laboral con respecto al desarrollo personal.

Valoración	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	19 - 25	17	34,0%
Medio	12 - 18	33	66,0%
Bajo	5 - 11	0	0,0%
Total		50	100,0%

Nota: Fuente propia a partir de la base de datos

Interpretación:

Se aprecia que, principalmente, el 66,0% de los trabajadores de la empresa Segemind indicó que tuvo un nivel medio de satisfacción con respecto a su desarrollo personal; por lo cual dichos trabajadores consideraron que su autorrealización fue regularmente satisfecha. Por otro lado, el 34,0% indicó que tuvo nivel alto de satisfacción.

4.4 Objetivo Especifico 4: Identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto a la política administrativa.

Tabla 4.

Nivel de la satisfacción laboral con respecto a las políticas administrativas

Valoración	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	19 - 25	22	44,0%
Medio	12 - 18	28	56,0%
Bajo	5 - 11	0	0,0%
Total		50	100,0%

Nota: Fuente propia a partir de la base de datos

Interpretación:

Se evidencia que, en mayor medida, el 56,0% de los trabajadores indicó que tuvo un nivel medio de satisfacción con respecto a las políticas administrativas de la empresa Segemind. Por lo cual, estos trabajadores estuvieron regularmente satisfechos por el horario, el trato y el reconocimiento recibido por el esfuerzo desarrollado en el trabajo. Le continúa el 44,0% que indicó que tuvo nivel alto de satisfacción laboral.

4.5 Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segemind en la Ciudad de Chimbote, 2022.

Tabla 5.

Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segemind

Valoración	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	74 - 100	20	40,0%
Medio	47 - 73	30	60,0%
Bajo	20 - 46	0	0,0%
Total		50	100,0%

Nota: Fuente propia a partir de la base de datos

Interpretación:

Elaborado por la autora. Se muestra que, en mayor medida, el 60,0% de los trabajadores de la empresa Segemind indicó que tuvo un nivel medio de satisfacción laboral, por lo cual estos trabajadores tuvieron un estado emocional regularmente placentero y positivo por el desarrollo de sus labores. Le continúa el 40,0% que indicó que tuvo nivel alto de satisfacción laboral.

4.6 Tabla cruzada y prueba de hipótesis

Tabla 6.

Tabla cruzada Variable: satisfacción laboral por el tipo de trabajador

		Tipo de Trabajador		Total	
		Administrativo	Operario		
Variable: satisfacción laboral	Alto	Recuento	0	20	20
		% del total	0,0%	40,0%	40,0%
	Medio	Recuento	10	20	30
		% del total	20,0%	40,0%	60,0%
Total	Recuento	10	40	50	
	% del total	20,0%	80,0%	100,0%	

Nota: Fuente propia a partir de la base de datos

Interpretación:

De acuerdo a la tabla cruzada, del análisis realizado se encontró la intercepción más alta para el nivel medio y alto de los trabajadores operarios en un 40%, con una tendencia hacia abajo, de la misma manera ocurre con el personal administrativo que presenta un nivel de satisfacción medio con 20%.

Tabla 7.*Prueba de Chi cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,333 ^a	1	,004		
Corrección de continuidad ^b	6,380	1	,012		
Razón de verosimilitud	11,849	1	,001		
Prueba exacta de Fisher				,003	,003
Asociación lineal por lineal	8,167	1	,004		
N de casos válidos	50				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Nota: Fuente propia a partir de la base de datos

Interpretación:

Con los datos presentados se encontró un nivel de relación de Chi = 8,333, considerado como superior al valor tabular de un grado de libertad y por lo tanto se afirma la existencia de relación entre la satisfacción y el tipo de trabajador. Asimismo, a partir de los datos de la tabla cruzada se puede observar que existe correspondencia entre la variable nivel de satisfacción laboral y tipo de trabajador, específicamente en el nivel medio de satisfacción laboral de los trabajadores en su conjunto y siendo más resaltante en los trabajadores operarios. Con lo cual se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula que fue, el nivel de satisfacción laboral no es alto en los trabajadores de la empresa Segemind en Chimbote en el año 2022.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segemind en Chimbote, 2022. Para ello se aplicó como instrumento el cuestionario a una muestra de 50 trabajadores (10 personal administrativo y 40 personal operario), A continuación, se presenta el análisis.

Con respecto al primer objetivo específico que fue, identificar el nivel de la satisfacción laboral con respecto a las condiciones físicas de trabajo, se observó en la tabla 1, principalmente, 30 trabajadores que representaron el 60,0% indicó que tuvo un nivel medio con respecto a las condiciones físicas de la empresa Segemind, mientras que 20 trabajadores que representaron el 40% se ubicaron en un nivel alto, observando una tendencia a un nivel alto, esto indica que el trabajador no se siente totalmente satisfecho en el ambiente de trabajo y esto puede ser por los espacios estrechos, con falta de iluminación, no teniendo una buena ventilación y estos aspectos deben ser tomados en cuenta para que esta tendencia siga hacia lo alto y no se pueda mostrar más adelante trabajadores con un nivel de satisfacción inferior al resultado obtenido, estos datos que se obtuvieron se llegó a comparar con Grisales y Gallegos (2021) en su investigación, con una muestra de 60 trabajadores, de los cuales 16 de ellos representaron el 53.3% manifestaron una afectación intermedia en las condiciones físicas de trabajo, mientras que el 46.7% representaron una afectación menor de las condiciones físicas de trabajo, donde se tomó en cuenta estos resultados para mejorar los espacios y las condiciones físicas donde se desarrollan las labores. Con los resultados mostrados podemos decir que, se debe brindar mejoras en las condiciones físicas en los centros de labores, facilitando el desarrollo de las tareas y funciones de los trabajadores y con ello permitan cumplir con los objetivos de la empresa.

Estos datos se afirman bajo Chiang et al. (2021), la satisfacción respecto a las condiciones físicas, está referido con los elementos físicos y de infraestructura, ya que son los medios por los cuales se facilita el desarrollo del trabajo, esta genera una influencia significativa en el trabajador. Concluyendo que, los espacios de trabajos, la iluminación, cuidado ante la contaminación sonora, herramientas y útiles son importantes

para realizar sus funciones y cuidar la salud de los trabajadores, y así poder aumentar el nivel de satisfacción laboral en cualquier centro de labores.

Referente al segundo objetivo específico, Identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto a los beneficios laborales y remunerativos, se observó en la tabla 2, de los 28 trabajadores que representan el 56,0% indicaron que se tuvo un nivel medio de satisfacción laboral con respecto a los beneficios laborales y remunerativos en la empresa Segemind, mientras que 22 trabajadores representados por el 44% se ubicaron en un nivel alto de satisfacción laboral para la segunda dimensión y se pudo evidenciar que se tiene una tendencia a un nivel alto con una diferencia del 12%, indicando con ello que los beneficios laborales y remuneraciones son atractivas para el trabajador, pero aún se debe seguir mejorando, datos que llegaron a ser comparados con Maldonado (2019) su investigación mostró que un 96% de los trabajadores se encuentran en un nivel muy bajo de satisfacción laboral con respecto a las prestaciones recibidas, mientras que solo el 4% se ubicaron en un nivel bajo, manifestando estos resultados por los reclamos en cuanto a los bajos sueldos y exceso de producción, por no existir reconocimiento de los incentivos al trabajo esforzado y exigir el mismo rendimiento. La comparación de los datos del antecedente con los resultados de la tabla 2 indican que toda empresa debe tener planes de mejora con respecto a los beneficios laborales, la remuneración e incentivos que permitirán un nivel de satisfacción favorables para el trabajador y en respuesta a esa mejora constante se verán reflejado en el desempeño para el beneficio de la empresa.

Además, estos datos se afirman con el autor Retamozo (2018) indica que los beneficios laborales y remunerativos serán una recompensa a su buen desempeño dentro de la organización generando una satisfacción optima y justas a su labor. De acuerdo a lo mencionado líneas arriba, se concluye que una organización debe tener bien estructurada sus funciones en su MOF (Manual de organización y funciones), permitiendo de esta manera un buen desempeño en cada actividad que se realice dentro de la empresa, evitando así la desconformidad en sus labores y haciendo que se sientan útiles en sus tareas.

Continuando con el tercer objetivo específico, identificar el nivel de la satisfacción con respecto al desarrollo personal, se observó en la tabla 3, que de los 33 colaboradores que representan el 66,0% estos indicaron que se tuvo un nivel medio de satisfacción laboral con respecto al desarrollo personal en la empresa Segemind, mientras que 17 trabajadores que representaron el 34% se ubicaron en un nivel alto para el tercer objetivo, como se evidenció existe una tendencia hacia un nivel alto pero la diferencia con el nivel medio es de casi el doble a favor de este último nivel, es así que estos datos muestran que no todos los colaboradores tienen una valoración alta sobre el desarrollo personal dentro de la organización. Comparando estos datos con Robles et al. (2019) en su artículo compuesto por una muestra de 84 personas. Concluyendo que el 81.2% se encontró satisfechos en el puesto de trabajo, pero que a medida que fueron pasando el tiempo este porcentaje cambio en 79%, por no prestar atención a esta dimensión que permitía el desarrollo personal potenciando sus conocimientos, experiencia al trabajador, así como la promoción de los mismos, a través de talleres o capacitaciones.

Por tanto las empresas deben considerar establecer estrategias que beneficien la satisfacción de sus trabajadores mediante el desarrollo de sus capacidades, dado que el recurso humano es un componente importante de capacidad y competitividad, de esta manera se entiende que toda organización debe incluir dentro de sus políticas el desarrollo personal del colaborador mediante capacitaciones y talleres que creen un feedback permitiendo de esa manera contar con colaboradores especializados en sus actividades que desarrollan para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y a consecuencia de un buen plan de capacitación para los empleados, estos mejorarán su percepción con respecto a la labor dentro de la empresa mejorando su satisfacción laboral. Estos datos se afirman con la teoría del autor Pérez (2020) que indica que se debe conocer cuál es el entorno existente en la empresa sobre el desarrollo de personal, esto con la finalidad de identificar que debilidades están existiendo, con el propósito de integrar un plan de desarrollo personal a través de capacitaciones, evaluación de desempeño, gestión por competencias que permita a la organización tener colaboradores capacitados en cada actividad o área en

la que laboran. Con lo mencionado se concluye que toda organización debe de buscar mejorar el nivel de satisfacción laboral con respecto al desarrollo personal de los colaboradores, debido a que al contar con varias áreas dentro de la empresa y más si existe rotación de personal, estos deben de recibir feedback no solamente al inicio de su contrato laboral, sino a cada semestre o dependiendo de que nuevas herramientas se utilicen en sus actividades laborales y sobre todo el colaborador debe sentir altas expectativas del puesto de trabajo para que de esa manera pueda percibir el reconocimiento por su trabajo mediante recompensas o escalas laborales de acuerdo a su perfil y puesto de trabajo.

Con respecto al cuarto objetivo específico, que fue identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto a la política administrativa, se observó en la tabla 4, que de los 28 colaboradores que representan el 56,0% estos indicaron que se tuvo un nivel medio de satisfacción laboral con respecto a las políticas administrativas en la empresa Segemind, mientras que 22 trabajadores que representaron el 44% se ubicaron en un nivel alto de satisfacción laboral con respecto a este objetivo específico, evidenciando que también se tiene una tendencia hacia el nivel alto de solo 12% de diferencia, al comparar estos datos con Plasencia (2017) en su investigación conformada por una muestra de 254 colaboradores, le permitió concluir que el 24% consideró que la práctica de las políticas de la organización se encontraba en un nivel denominado Siempre, mientras que el 74.4% consideró que practica las políticas en un nivel de casi siempre, mientras que un 1.2% llegó a considerar que la práctica de las políticas de la organización se encontraba en un nivel de A veces y el 0% en nunca, ello quiere decir que la empresa fomenta la inducción y reinducción, como también talleres que permitan brindar el conocimiento sobre estas políticas y con ello evitar una mala satisfacción laboral.

A partir de lo mencionado se puede decir que, se entiende que el cumplimiento de estas políticas administrativas es importante para que los administrativos de la empresa conozcan cada escenario de trabajo y así no solo proponer normas o lineamientos, sino que también haga que estas sean cumplidas por los colaboradores. Esto se basa en lo que indica el autor Espinoza et al. (2018) mencionando que las políticas administrativas han

sido definidas como el conjunto de reglas, políticas de administración, que son formuladas para la adaptación de la empresa con el fin de hacer el cumplimiento de horarios establecidos, la valoración del servicio y controlar el desarrollo de las funciones de cada colaborador. Concluyendo que la satisfacción con respecto a las políticas administrativas, estas deben estar bien planteadas de manera clara y precisa, permitiendo a los trabajadores integrar en la cultura organizacional y a la vez se respeten sus horarios de trabajo, exista igualdad y justicia en el trato para un mejor desempeño y reconocimiento de sus funciones, así como de sus obligaciones dentro de la empresa en la cual ellos laboran.

Referente al objetivo general, que fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segemind S.A.C. en la Ciudad de Chimbote, 2022, se mostró en la tabla 1 que, en mayor medida 30 trabajadores representados por el 60,0% indicó que tuvo un nivel medio de satisfacción laboral, mientras 20 trabajadores que fueron representados por el 40% indicaron que se tuvo un nivel alto de satisfacción laboral, observando que se tiene una tendencia hacia un nivel alto pero con una diferencia entre niveles del 20%, por ello se debe tener en cuenta la dimensión desarrollo personal, para recudir la distancia entre los dos niveles mostrados, puesto que el trabajador no siente que tenga un desarrollo personal favorable en la empresa, como la dimensión condiciones físicas de trabajo, que también muestra una diferencia de porcentaje en sus niveles del 20% pero con una tendencia a un nivel alto. Datos que fueron comparados con Maldonado (2019) en su tesis denominada la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima, llegó a concluir, que el 96% de trabajadores determinaron que se encontraban en un nivel de satisfacción laboral muy baja, mientras que un trabajador que el 4% determinaron un nivel bajo, ello permitió plantear recomendaciones que permitan aumentar este nivel a partir de sus objetivos de estudio, puesto que se veía reflejado en los objetivos no cumplidos de manera favorable por la empresa .

A partir de los resultados antes mencionados se debe tener en cuenta la variable de estudio por el jefe de gestión del talento humano, para aumentar el porcentaje del nivel alto de satisfacción laboral, pudiendo ser con incentivos no solo a los directivos de la empresa, sino que también se

debe brindar incentivos de acuerdo al motivo de cada trabajador, fomentar un buen clima laboral con el compañerismo, cultura organizacional que permita que el trabajador se identifique con la empresa y puestos de trabajo de acuerdo al perfil de cada trabajador, con el fin de desempeñar mejor sus funciones. Estos resultados se afirman bajo lo mencionado por Sánchez (2018) la satisfacción laboral, tiene que ver con la relación entre “expectativas-recompensas”, es decir el producto de la satisfacción o insatisfacción laboral dependerá de la comparación entre los resultados del trabajo y las recompensas recibidas, de lo que una persona considere un cambio adecuado, y además el trabajador obtenga una recompensa que supere sus expectativas, el trabajador alcanza un estado de máxima satisfacción, pero si ocurre lo contrario, se produce la insatisfacción y esto no aportará que se pueda alcanzar las metas y objetivos que plantea la empresa, porque el colaborador no se encuentra lo suficientemente motivado, el inicio de esta satisfacción se da desde el mismo ambiente de trabajo hasta los reconocimientos por la misma empresa.

Asimismo, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el tipo de trabajador, pues en los datos se encontró un nivel de relación de Chi = 8,333, considerado como superior al valor tabular de un grado de libertad y por lo tanto se afirma la existencia de relación entre la satisfacción y el tipo de trabajador, por otro lado, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula que fue, el nivel de satisfacción laboral no es alto en los trabajadores de la empresa Segemind en Chimbote en el año 2022 que de acuerdo a la tabla cruzada, se encontró la intercepción más alta para el nivel medio y alto de los trabajadores operarios en un 40%, de la misma manera ocurre con el personal administrativo que presenta un nivel de satisfacción medio con 20%. Asimismo, se comparó con Retamozo (2018), donde concluye en su hipótesis de investigación que se aceptó su hipótesis nula, rechazando que existió diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de los centros de salud del Rímac, existiendo un rango promedio de satisfacción de un 50,61%. Con esto se concluye que, el nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores no es lo mismo, por ello los encargados de gestión del talento humano deben tomar en cuenta la variable de estudio, para que el nivel de satisfacción se encuentre en un nivel alto.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Segemind, se ubica en un nivel medio de satisfacción, lo que implica que no se encuentran totalmente complacidos con las condiciones físicas de la empresa, con los beneficios que les otorga, con las oportunidades de crecimiento, con las políticas administrativas, sienten que hay mejoras que se tienen que realizar.
- Segunda: El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segemind con respecto a las condiciones físicas de trabajo, se ubicó en un nivel medio lo que implica que el espacio, los espacios, iluminación, ventilación del área donde desarrollan sus labores no son las más adecuadas.
- Tercera: El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores respecto a los beneficios laborales y remunerativos, se ubica en un nivel medio lo que implica que la política de incentivos laborales y la remuneración que les brinda no es está satisfactoria en los trabajadores.
- Cuarta: El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segemind con respecto al desarrollo personal, se ubicó en un nivel medio implicando que el personal no está totalmente cómodo con las oportunidades que les brinda la empresa para desarrollarse en lo profesional.
- Quinta: El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segemind con respecto a la política administrativa, se ubicó en un nivel medio lo que implica que los acuerdos ofrecidos dentro de la empresa no se están cumpliendo.

VII. RECOMENDACIONES

Después de obtener los resultados y conclusiones en la investigación, se sugiere a la empresa aplicar la siguiente propuesta para mejorar los niveles porcentuales mostrados por el instrumento, para ubicar el nivel de satisfacción laboral en alto.

A. Aspecto informativo

- Nombre de la empresa: Segemind S.A.C.
- Ubicación: Chimbote – Ancash
- Rubro: Empresas manufactureras
- Periodo de aplicación: setiembre 2022 – marzo 2023
- Autor de la propuesta: Br. Ortega Rodríguez Liesly Jannina

B. Denominación

Programa LOR para el mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segemind de Chimbote.

C. Justificación

En esta época de un mundo globalizado las empresas deben cuidar e incentivar a sus trabajadores para que estos se sientan motivados y puedan cumplir con los objetivos y metas de la empresa. Dentro del análisis preliminar realizado, se identificó que la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segemind se encuentra en el nivel medio con un 60% con tendencia a un nivel alto, pero se observó que dos de los objetivos específicos que fueron obtenidas de las dimensiones: condiciones físicas de trabajo, también se ubica en el nivel medio pero con una diferencia del 20% hacia un nivel alto, asimismo se tiene a la dimensión desarrollo personal que se ubica en un nivel medio, teniendo un porcentaje del 32% superior al nivel alto, la propuesta se enfoca en mejorar estos aspectos.

D. Fundamentación teórica

La satisfacción laboral tiene que ver con la relación entre “expectativas-recompensas”, es decir el producto de la satisfacción o insatisfacción laboral, dependerá de la comparación entre los resultados del trabajo y las recompensas recibidas, de lo que una persona considere un cambio adecuado, y además el trabajador obtenga una recompensa que supere sus expectativas (Sánchez, 2018).

La satisfacción respecto a los beneficios laborales y remunerativos, está relacionado con la satisfacción con la retribución, ya que dependerá de la diferencia entre el valor especificado del trabajo y la retribución recibida por la misma, así como la promoción, la satisfacción respecto al desarrollo personal, está basado en ofrecer oportunidades para su formación académica, como capacitaciones, programas, así como el reconocimiento por su labor, la satisfacción respecto a las condiciones físicas, referido con los elementos físicos y de infraestructura, ya que son los medios por los cuales se facilita el desarrollo del trabajo y la satisfacción respecto a las políticas administrativas: referido a la flexibilidad en cuanto a los horarios, directrices o normas institucionales que rigen las relaciones laborales y la asociación directa con los trabajadores (Chiang et al., 2021).

E. Objetivos

Para la formulación de los objetivos se basan en lo mencionado por la parte teórica, para mejorar la satisfacción laboral, detallando lo siguiente:

- Mejorar condiciones físicas en el centro de labores.
- Promover el desarrollo personal en los trabajadores.
- Fortalecer los beneficios laborales y remunerativos.
- Fortalecer las políticas administrativas.

F. Cronograma para los objetivos 2022 - 2023

ACTIVIDAD	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.
<u>Mejorar condiciones físicas</u>							
• Inspeccionar en área de trabajo							
• Evaluar ambientes para distribución							
• Acondicionar ambientes de trabajo							
• Evaluar ergonomía por medico ocupacional							
<u>Promover el desarrollo personal</u>							
• Implementación de talleres y Feedback							
a. Talleres de Liderazgo							
b. Talleres de Motivación							
c. Capacitaciones de desarrollo profesional							
• Desempeño Laboral							
a. Evaluación de desempeño							
• Reconocimiento por su trabajo							
a. Ascensos laborales							
b. Desarrollo de carrera profesional							
<u>Fortalecer los beneficios laborales y remunerativos</u>							
• Brindar beneficios laborales y remunerativos							
<u>Fortalecer las políticas administrativas</u>							
• Revisión periódica de las políticas							

G. Lista de beneficios laborales y remunerativos:

Incentivo	Monto	Descripción
Día libre por cumpleaños	0 soles	Puede ser canjeada por otra fecha
Horas libres al año	0 soles	12 horas libres en manera parcial, 3 horas máximo.
Presente de recién nacido	100 soles	Presentar certificado de nacido vivo
Obsequio por cumpleaños	30 soles	Entrega de presente sorpresa
Licencia por maternidad	0 soles	Periodo de 98 días de acuerdo a la ley N° 27606, N° 30367
Licencia por paternidad	0 soles	Ley N° 30807
Asignación Familiar	10% del sueldo básico	Ley N° 25129
Por fallecimiento de familiar	0 soles	7 días libres por fallecimiento de familiar
Sueldo de acuerdo al puesto	GTH considera	De acuerdo a los resultados de la evaluación de desempeño

H. Responsables de las actividades

Gerencia: Será la encargada de monitorear el cumplimiento de los objetivos que se proponen en el plan de mejora para incrementar los niveles mostrados en los resultados. Además de brindar los beneficios laborales y remunerativos.

Gestión del talento humano: Es el encargado de realizar las actividades para el objetivo promover el desarrollo personal en los trabajadores, buscando ponentes para las charlas de motivación y liderazgo. Realizar la evaluación de desempeño para medir el rendimiento y la obtención de resultados, para lograr una mayor competencia y eficacia. Asimismo, hacer efectivo los reconocimientos por su trabajo.

SSOMA: Es el encargado de inspeccionar los ambientes de trabajo, la distribución y acondicionamiento de estos, asimismo, encargado de coordinar con un médico ocupacional para evaluar las condiciones ergonómicas.

I. Actividades en base a objetivos

Objetivos	Nombre de la actividad	Temática a trabajar o acción a realizar	N° de sesiones o talleres	Recursos y/o evidencia	Responsable	Presupuesto
Brindar condiciones físicas de trabajo favorables a los trabajadores.	Inspeccionar en área de trabajo	Inspeccionar las áreas (Iluminación, ventilación, Limpieza e higiene)	1 vez al mes	Formato de inspección de área.	SSOMA	S/ 000.00
	Evaluar ambientes para distribución	Evaluar el distanciamiento	1 día	Formato de inspección de área.	SSOMA	S/ 000.00
	Acondicionar ambientes de trabajo	Trabajo en equipo para adecuar y ordenar las áreas	1 día	Apoyo de los trabajadores	SSOMA	S/ 500.00
	Evaluar ergonomía por medico ocupacional	Evalúa a cada trabajador en su puesto de labores.	1 día	Informe de evaluación	SSOMA / Medico ocupacional	S/ 400.00
Promover el desarrollo personal	Implementación de talleres y Feedback	Talleres de liderazgo, talleres de motivación Y capacitaciones de desarrollo profesional	3 días	Ponente	Gestión del talento humano	S/ 250.00

	Desempeño Laboral	Evaluación de desempeño	1 día	Informe de evaluación	Gestión del talento humano	S/ 000.00
	Reconocimiento por su trabajo	Ascensos laborales y desarrollo de carrera profesional	De acuerdo a necesidad	Contratos	Gestión del talento humano	De acuerdo al puesto
Fortalecer los beneficios laborales y remunerativos.	Brindar beneficios laborales y remunerativos	Verificar lista de beneficios laborales y remunerativos	Todo el año	Lista de beneficios laborales y remunerativos	Gerencia	De acuerdo a la labor del trabajador
Fortalecer las políticas administrativas.	Revisión periódica de las políticas	Verificar, evaluar nuevas o mejorar las políticas existentes	1 día	Informe	Gerencia Administración	S/ 000.00

REFERENCIAS

- Allendez, N., y Allendez, P. (2009). Labor Market: Continuous training and labor trajectory of information science professionals. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 24(94-95), 85–104. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=9903119e-092b-4727-993d-dc1a58e7a640%40redis>
- Alva, D. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Ecosermo, de la ciudad de Oyón 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio institucional Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5757/Alva%20Valenzuela%20Doris%20Yossmelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alva, J., Domínguez, L., y Domínguez, L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013. In *Crescendo*, 6(1), 90-102. <https://doi.org/10.21895/incres.2015.v6n1.09>
- Canchanya, E. (2017). *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de La Vega] Repositorio institucional Universidad Inca Garcilaso de La Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1372>
- Castañeda, M. (2022). La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 16(1), e1555. <https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>

- Chiang, M., Hidalgo, Juan, y Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cornet, G. (2021). La importancia de la satisfacción laboral para alcanzar el éxito. *Actionproject*, 1(1). <https://www.actionproject.es/blog/satisfaccion-laboral-alcanzar-exito>
- Díaz, G., Peña, C., y Samaniego, E. (2018). Clima organizacional: factores de satisfacción laboral en una empresa de la industria metal - mecánica. *Revista global de negocios*, 1(2). Universidad Autónoma de Coahuila-México <https://bibliotecadigital.ccb.org.mx/bitstream/handle/11520/20158/TNI%20R696i.pdf>
- Duarte, S., Aguirre, J., y Jarquín, G. (2015). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Adara S.A. *REICE: Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 2(4), 20–33. <https://doi.org/10.5377/reice.v2i4.1723>
- El Portal del Capital Humano (2016). *Satisfacción Laboral*. <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo>
- Empresa Peruana de Servicios Editoriales S. A. (2021). Mantener al equipo motivado mejora la productividad. *Agencia Peruana de Noticias Andina*.

<https://andina.pe/agencia/noticia-mantener-al-equipo-motivado-mejora-productividad-854746.aspx>

Escudero, C. L., y Cortez, L. A. (2018). *Técnicas y Métodos para la Investigación Científica*. UTMACH.

Espinoza, E., Pivaque, E., y Dávila, F. (2018). Diseño de políticas de control administrativo para la regulación laboral y comercial de la empresa distribuidora de productos agrícolas, Agro S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/politicas-control-administrativo.html>

García, L., y Sánchez, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Gonzales, V. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del rubro de construcción del distrito de Ate* [Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Repositorio Institucional Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3390>

Govea, K, y Zuñiga, D. (2020). Clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Investigación & Negocios*, [S.l.], v. 13, n. 21, p. 15-22, <https://doi.org/10.38147/invneg.v13i21.80>

Grisales, M., y Gallego, L. (2020). *Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira*. Universidad Católica de Pereira.

- Guerrero, M., Parra, R., y Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Hernández, E. (2015). *Nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores del instituto técnico de capacitación y productividad - Intecap, sede en el departamento de Huehuetenango*. [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar] Repositorio institucional Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Hernandez-Estefany.pdf>
- Hernández, H., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1987). *Factores de la Satisfacción Laboral*. <https://liderazgoymas.wordpress.com/2010/07/13/teoria-bifactorialde-herzberg/>
- Lawler, E., y Porter, W. (1967). The effect of performance on job satisfaction. *revista de Economía y Sociedad* https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/51028701/j.1468-232x.1967.tb01060.x20161223-16396-9sakju-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1657766595&Signature=bBrScUjKtQCZzXnZhZBIFH~ay8rr2brrg9aZSgKWIHJfbalRA0trh6RarkiHZJ74UJmkh8gTiMYkTdMVXe7NU8eF4Xy5QcMSor8Mj~GE8N0rMPI941BVheRUzJBqK478V3EHu~oydrhVYmevw3NzTWrOEUtvxOj6ZEODDb1wMQsvsooFSaHLfjbkRuA5iR8eZhxnPd8jisDe4YqHqil5yyIDJO4TEJQ0wUKK1Xhzrufd9dcCDN3E2~gzxUhXkgIL4Axxk4AcecDVRW1hwYDscySwNaeNO4nDK3s3Zpg6q4q78A6pMACv7u5PVGJW7qeKT8FbM-J8GXCaDDWp1Mf9KA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

- Lapierre, L. M., & Hackett, R. (2007). Trait conscientiousness, leader member exchange, job satisfaction and organizational citizenship behaviour: A test of an integrative model (Vol. 3). *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. <https://dx.doi:10.1348/096317906X154892>
- Lee, Xianyin, Yang, Boxu, y Li, Wendong. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: taking early-career employees as an example. *Anales de Psicología*, 33(3), 697-707. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>
- Locke, E.A. (1968). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago, USA: Ed. Rand McNally College.
- Love Mondays y el periódico Online de recursos humanos "RRHH Digital. (2019, 04 de enero). En 2018 México destaca en satisfacción laboral.
- Macías, M., Ruiz, S, y Valdivieso, P. (2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. *Ingeniería Industrial*, XLI(2),e4118. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360464740011>
- Maldonado, L. (2019). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Repositorio Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4464>
- Manso, J. F. (7 de Junio de 2012). *El legado de Frederick Irving Herzberg*.(Vol.38). Concepción: Revistas Académicas Universidad EAFIT.
- March, J. y Simon, H. (1993). *Organizations*. Blackwell.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. Editorial Harper.

- McGregor, D. (1985). *The Human Side of Enterprise*. USA: Mc Graw Hill. 33-57 Pp.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=IOTrBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA154&ots=wSKlqk1OM4&sig=qrwSI9MyF9VOBjXggxIZ5QHK3DE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Meliá, J., y Peiró, J. (1998). Factores del Cuestionario de satisfacción laboral S4/82. *Universidad de Valencia*.
https://www.uv.es/melija/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Meza, E. (2017). Analysis of gender perception between organizational climate and job satisfaction in the industry. *Comuni@cción*, 8(2), 148-158.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lng=es&tlng=en.
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., y Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Saber*, 27(4), 586-594.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000400009&lng=es&tlng=es.
- Moreno, A., Chang, E. y Romero, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23 (82). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115009>
- Ojeda, I. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmeccánica, Cajamarca 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte] Repositorio institucional Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/22259>

- Osbourne, R. (2015). *Job Satisfaction: Determinants, Workplace Implications and Impacts on Psychological Well-being*. Nova Science Publishers, Incorporated. Usa.
- Palma, S. (2004). Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. *Universidad de lima*.
- Peráček, T. (2020). Human Resources and Their Remuneration: Managerial and Legal Background. In *Proceedings of the 13th International Scientific Conference on Reproduction of Human Capital—Mutual Links and Connection* 2020 (pp. 454-465).
<https://www.researchgate.net/publication/350447608>
- Pereyra, Q. (2015). *Escala Comportamiento Organizacional*. ECO 50.
- Pérez, P. (2021). Plan de desarrollo de personal para la satisfacción laboral en una empresa textilera de Santander. *Inédito*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12321.94563>
- PINDER, C. C. 1998 “Work Motivation in Organizational Behavior.” upper saddle river: prentice hall. new york
- Pino, P., Ponce, M., Avilés, C., Y Vallejos, O. (2015). *Productivity Improvement In A Sawnwood Mill Using Salary Incentive*, 17(1), 117–128.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=cc73ebdd-76ad-430b-8741-316cd0f7ebfc%40redis>
- Plasencia, M. (2017). *Propuesta de mejora para la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de energía eléctrica de la región La Libertad 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Privada Del Norte] Repositorio

institucional Universidad Privada del Norte.

<https://hdl.handle.net/11537/12694>

Retamozo, A (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17446/Retamozo_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robles, I., Bañales, A., Valdez, R., y Ríos, G. (2019). Plan de Mejora para incrementar la Satisfacción Laboral Caso de estudio Industria de la construcción Grupo Firme de México S.A. de C.V. (N.º 2). *Revista Ingeniantes. Tecnológico Nacional de México / Campus Instituto Tecnológico de La Paz* <https://citt.itsm.edu.mx/ingeniantes/articulos/ingeniantes6no2vol2/>

Saha, J. (2018), Organizational culture as a moderator between affective engagement and job satisfaction: empirical evidence of public sector companies in India. *International Journal of Public Sector Management*. 45, 175-18.

Sánchez, M, y García, L. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2),161-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Business Support.

Sánchez, M, y Sánchez, P. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países. *Maderas. Ciencia y tecnología*, 20(4), 641-660. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-221X2018005041101>

Wright, B. E., y Davis, B. S. (1 de Marzo de 2003). *Job Satisfaction In The Public Sector: The Role of the Work Environment*. Recuperado el 15 de junio de 2022, de SAGE journals: <https://doi.org/10.1177/0275074002250254>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se define como un estado emocional placentero y positivo que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. (Según Locke citado en Gonzales, 2017)	Se utilizará como instrumento de cuestionario de satisfacción laboral, el cual tendrá una valoración de 1 – 5 siendo el más alto, el cuestionario estará dividido por 4 factores, los cuales son: condiciones físicas, Beneficios laborales y remunerativos, desarrollo personal, y políticas administrativas.	Condiciones Físicas	Valoración de la Distribución física	Ordinal
				Espacio asignado acorde al trabajo	
				Nivel de Confortabilidad y comodidad del ambiente	
				Limpieza e Higiene en los ambientes	
			Beneficios Laborales y remunerativos	Nivel de Satisfacción laboral respecto a Salario	
				Expectativas con los incentivos económicos	
				Cumplimiento de legislación respecto al pago y beneficios	
			Desarrollo personal	Nivel de Satisfacción respecto a las capacitaciones	
				Existencia de Línea de Carrera / Autorealización	
				Punto de vista del trabajo	
			Políticas Administrativas	Incomodidad por el horario	
				Mal trato en la empresa	
				Satisfacción respecto al reconocimiento	

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos de Satisfacción Laboral.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la empresa SEGEMIND SAC, elaborado con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción laboral. Usted como parte importante de este proceso ha sido elegido(a), para lo cual le agradezco brindar la siguiente información la cual será utilizada con fines académicos.

INSTRUCCIONES:

A continuación, Ud. encontrará una serie de afirmaciones, frente a cada una de ellas tendrá cinco alternativas de respuesta, deberá marcar con una **X** la alternativa que describe con más precisión su grado de Satisfacción o Insatisfacción en relación a su percepción sobre diversos aspectos de la empresa. Debe contestar todas las afirmaciones y marcar sólo una alternativa.

		1	2	3	4	5
	Su satisfacción en relación a:	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	El ambiente físico y espacio para trabajar					
2	La limpieza e higiene de su lugar de trabajo					
3	La ventilación de su ambiente de trabajo					
4	La Iluminación de su ambiente de trabajo					
5	Los materiales y equipos necesarios para su trabajo					
6	El salario que recibe					
7	Los beneficios que recibe					
8	El cumplimiento de las disposiciones y leyes laborales					
9	Los descansos y vacaciones que recibe					
10	Los incentivos, bonos y/o premios que recibe					
11	Las oportunidades de formación y capacitación que ofrece la empresa					
12	Posibilidad de progreso y promoción					
13	Reconocimiento general por el trabajo que realiza					
14	Participación en las decisiones de su área					
15	Posibilidades de desarrollar tus propias capacidades profesionales					
16	La Igualdad y justicia de trato que recibe de parte de la empresa					
17	El horario de trabajo					
18	La negociación de la empresa sobre aspectos laborales					
19	El apoyo que recibe de sus superiores					
20	Al reconocimiento del esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					

ANEXO 3: Validez y confiabilidad

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. **Variable Satisfacción Laboral:**

La satisfacción laboral se define como un estado emocional placentero y positivo que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. (Según Locke citado en Chiang et al.(2021)

Dimensiones:

- **Dimensión 1: Condiciones Físicas**

Relacionado con los elementos materiales o de infraestructura son los medios facilitadores para el desarrollo de las labores. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que ofrece la empresa, la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Indicadores:

- Valoración de la Distribución física.
- Espacio asignado acorde al trabajo.
- Nivel de confortabilidad y comodidad del ambiente.
- Limpieza e Higiene en los ambientes.

- **Dimensión 2: Beneficios Laborales y remunerativos**

Tiene que ver con los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Indicadores:

- Nivel de satisfacción respecto al Salario.
- Expectativas con los Incentivos económicos.
- Cumplimiento de legislación respecto al pago y beneficios.
- Goce de descansos y vacaciones.

• Dimensión 3: Desarrollo personal

Basado en la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento.

Indicadores:

- Capacitaciones continuas.
- Siente expectativa del puesto de trabajo.
- Percibe el reconocimiento por su trabajo.

• Dimensión 4: Políticas Administrativas

Relacionado a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Cumple con los horarios establecidos.

Indicadores:

- Cumple con los horarios establecidos.
- Expresa valoración del servicio.

Consta de 20 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FISICAS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El ambiente físico y espacio para trabajar	x		x		x		
2	Directo	La limpieza e higiene de su lugar de trabajo	x		x		x		
3	Directo	La ventilación de su ambiente de trabajo	x		x		x		
4	Directo	La Iluminación de su ambiente de trabajo	x		x		x		
5	Directo	Los materiales y equipos necesarios para su trabajo	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 : BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	El salario que recibe	x		x		x		
7	Directo	Los beneficios que recibe	x		x		x		
8	Directo	El cumplimiento de las disposiciones y leyes laborales	x		x		x		
9	Directo	Los descansos y vacaciones que recibe	x		x		x		
10	Directo	Los incentivos, bonos y/o premios que recibe	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PERSONAL			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	Las oportunidades de formación y capacitación que ofrece la empresa	x		x		x		
12	Directo	Posibilidad de progreso y promoción	x		x		x		
13	Directo	Reconocimiento general por el trabajo que realiza	x		x		x		
14	Directo	Participación en las decisiones de su área	x		x		x		
15	Directo	Posibilidades de desarrollar tus propias capacidades profesionales	x		x		x		

DIMENSIÓN 4: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	La igualdad y justicia de trato que recibe de parte de la empresa	x		x		x		
17	Directo	El horario de trabajo	x		x		x		
18	Directo	La negociación de la empresa sobre aspectos laborales	x		x		x		
19	Directo	El apoyo que recibe de sus superiores	x		x		x		
20	Directo	El reconocimiento del esfuerzo si trabaja más de las horas reglamentarias.	x		x		x		



Mg. Williams E. Castillo Martinez
DNI: 40169364

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Williams E. Castillo Martínez

DNI: 40169364

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Ms. Gerencia de empresas Industriales		
02	Ingeniero Industrial		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente de la Universidad Nacional del Santa	Metodología de la Investigación			
02	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	Diseño Estadístico			
03					

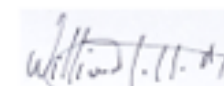
*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de junio del 2022



Mg. Williams E. Castillo Martínez
DNI: 40169364

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FISICAS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El ambiente físico y espacio para trabajar	x		x		x		
2	Directo	La limpieza e higiene de su lugar de trabajo	x		x		x		
3	Directo	La ventilación de su ambiente de trabajo	x		x		x		
4	Directo	La Iluminación de su ambiente de trabajo	x		x		x		
5	Directo	Los materiales y equipos necesarios para su trabajo	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 : BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	El salario que recibe	x		x		x		
7	Directo	Los beneficios que recibe	x		x		x		
8	Directo	El cumplimiento de las disposiciones y leyes laborales	x		x		x		
9	Directo	Los descansos y vacaciones que recibe	x		x		x		
10	Directo	Los incentivos, bonos y/o premios que recibe	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PERSONAL			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	Las oportunidades de formación y capacitación que ofrece la empresa	x		x		x		
12	Directo	Posibilidad de progreso y promoción	x		x		x		
13	Directo	Reconocimiento general por el trabajo que realiza	x		x		x		
14	Directo	Participación en las decisiones de su área	x		x		x		
15	Directo	Posibilidades de desarrollar tus propias capacidades profesionales	x		x		x		

DIMENSIÓN 4: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS			Si	No	Si	No	Si	No
16	Directo	La Igualdad y justicia de trato que recibe de parte de la empresa	X		X		X	
17	Directo	El horario de trabajo	X		X		X	
18	Directo	La negociación de la empresa sobre aspectos laborales	X		X		X	
19	Directo	El apoyo que recibe de sus superiores	X		X		X	
20	Directo	El reconocimiento del esfuerzo si trabaja más de las horas reglamentarias.	X		X		X	



Dr. Miguel Angel Dominguez Moreno
 Doctor en Administración
 CLAD: 019027

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL
Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador DR. MIGUEL ANGEL DOMINGUEZ MORENO
DNI:08175661
Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN		
02	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA		
03	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN		
04	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	DOCENTE UNIVERSITARIO	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
02	DOCENTE	IESTP. CARLOS SALAZAR ROMERO		
03	GERENTE GENERAL	ANFIOR EIRL		

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicas del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




 Dr. Miguel Angel Dominguez Moreno
 Doctor en Administración
 CLAD: 019927

16 de Junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FISICAS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El ambiente físico y espacio para trabajar	x		x		x		
2	Directo	La limpieza e higiene de su lugar de trabajo	x		x		x		
3	Directo	La ventilación de su ambiente de trabajo	x		x		x		
4	Directo	La Iluminación de su ambiente de trabajo	x		x		x		
5	Directo	Los materiales y equipos necesarios para su trabajo	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 : BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	El salario que recibe	x		x		x		
7	Directo	Los beneficios que recibe	x		x		x		
8	Directo	El cumplimiento de las disposiciones y leyes laborales	x		x		x		
9	Directo	Los descansos y vacaciones que recibe	x		x		x		
10	Directo	Los incentivos, bonos y/o premios que recibe	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PERSONAL			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	Las oportunidades de formación y capacitación que ofrece la empresa	x		x		x		
12	Directo	Posibilidad de progreso y promoción	x		x		x		
13	Directo	Reconocimiento general por el trabajo que realiza	x		x		x		
14	Directo	Participación en las decisiones de su área	x		x		x		
15	Directo	Posibilidades de desarrollar tus propias capacidades profesionales	x		x		x		

DIMENSIÓN 4: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	La Igualdad y justicia de trato que recibe de parte de la empresa	X		X		X		
17	Directo	El horario de trabajo	X		X		X		
18	Directo	La negociación de la empresa sobre aspectos laborales	X		X		X		
19	Directo	El apoyo que recibe de sus superiores	X		X		X		
20	Directo	El reconocimiento del esfuerzo si trabaja más de las horas reglamentarias.	X		X		X		



Dr. Fiorella Chervellini Orbegoso
 Doctora en Administración
 CLAD: 31364

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ESTILOS DE CRIANZA FAMILIAR (ECF-29)
Observaciones:

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador DRA. FIORELLA CHERVELLINI ORBEGOZO
DNI: 40589530
Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	DOCTORA EN ADMINISTRACION		
02	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA		
03	MAGISTER EN GESTION TALENTO HUMANO		
08	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
07	BACHILLER EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	DIRECTORA DE OFICINA	MAPFRE PERÚ		
02	DOCENTE UNIVERSITARIO	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
03	GERENTE ZONAL DE RRHH	INTERBANK		

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Fiorella Chervellini Orbegozo
 Doctora en Administración
 CLAD: 31364

16 de junio del 2022

CONFIABILIDAD:

Análisis de confiabilidad de Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N° Trabajadores	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,836	20

Se observa que existe alta confiabilidad, siendo alfa de Cronbach de 0,836

Estadísticas de elemento			
	Media	Varianzas	N
ÍTEM 1	3,47	0,640	15
ÍTEM 2	4,13	1,125	15
ÍTEM 3	3,67	0,816	15
ÍTEM 4	3,67	0,816	15
ÍTEM 5	4,07	0,799	15
ÍTEM 6	4,27	0,799	15
ÍTEM 7	4,27	0,704	15
ÍTEM 8	4,00	1,000	15
ÍTEM 9	4,13	1,060	15
ÍTEM 10	3,60	0,632	15
ÍTEM 11	4,13	0,640	15
ÍTEM 12	3,60	0,986	15
ÍTEM 13	3,53	1,060	15
ÍTEM 14	3,80	0,676	15
ÍTEM 15	3,47	0,516	15
ÍTEM 16	4,00	1,134	15
ÍTEM 17	3,73	0,799	15
ÍTEM 18	3,80	0,862	15
ÍTEM 19	3,33	0,724	15
ÍTEM 20	3,80	0,414	15

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
ÍTEM 1	73,00	63,000	,408	,830
ÍTEM 2	72,33	52,095	,873	,800
ÍTEM 3	72,80	61,314	,436	,828
ÍTEM 4	72,80	61,886	,389	,830
ÍTEM 5	72,40	59,829	,573	,822
ÍTEM 6	72,20	60,886	,484	,826
ÍTEM 7	72,20	61,457	,508	,825
ÍTEM 8	72,47	56,124	,696	,813
ÍTEM 9	72,33	52,667	,894	,800
ÍTEM 10	72,87	58,410	,904	,812
ÍTEM 11	72,33	69,952	-,262	,852
ÍTEM 12	72,87	66,981	-,025	,852
ÍTEM 13	72,93	66,210	,013	,852
ÍTEM 14	72,67	62,238	,455	,828
ÍTEM 15	73,00	70,714	-,395	,852
ÍTEM 16	72,47	65,695	,031	,853
ÍTEM 17	72,73	61,067	,468	,826
ÍTEM 18	72,67	59,524	,548	,822
ÍTEM 19	73,13	57,695	,849	,811
ÍTEM 20	72,67	62,095	,810	,822

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
76,47	67,552	8,219	20

ANEXO 4: Autorización de la Empresa Segemind S.A.C.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales:

Nombre de la Organización:	RUC: 20445749002
SEGEMIND S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: CERIN HUACACOLQUI ISIDRO	
Nombres y Apellidos CERIN HUACACOLQUI ISIDRO	DNI: 32965144

Consentimiento:

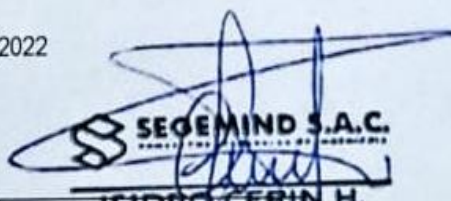
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEGEMIND S.A.C. en la ciudad de Chimbote, 2022"	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	
Autor: Nombres y Apellidos LIESLY JANNINA ORTEGA RODRIGUEZ	DNI: 44347815

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chimbote, 06 de junio de 2022

Firma: _____



ISIDRO CERIN H.
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 5: Base de datos

Matriz de datos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Variable	Dimensión1	Dimensión2	Dimensión3	Dimensión4
Encuestado1	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	54	12	14	13	15
Encuestado2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	53	12	13	12	16
Encuestado3	2	3	3	3	2	4	1	4	2	2	1	3	3	2	3	4	2	2	3	3	52	13	13	12	14
Encuestado4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4	2	2	3	3	57	13	14	16	14
Encuestado5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	56	14	13	16	13
Encuestado6	2	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	1	2	4	3	4	3	3	2	57	16	13	13	15
Encuestado7	3	3	1	3	2	3	4	2	3	2	1	2	4	4	3	4	2	2	4	3	55	12	14	14	15
Encuestado8	4	2	2	4	2	4	4	2	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	59	14	15	13	17
Encuestado9	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	60	17	14	15	14
Encuestado10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	64	16	16	15	17
Encuestado11	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	65	15	18	15	17
Encuestado12	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	63	17	16	13	17
Encuestado13	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	62	15	16	15	16
Encuestado14	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	69	16	18	18	17
Encuestado15	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	66	16	16	16	18
Encuestado16	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	5	4	4	3	3	4	71	18	17	18	18
Encuestado17	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	66	18	15	16	17
Encuestado18	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	72	16	19	19	18
Encuestado19	2	3	3	5	3	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	69	16	17	17	19
Encuestado20	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	2	4	3	3	4	70	18	18	18	16

Encuestado21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	5	3	4	3	4	2	71	19	20	16	16
Encuestado22	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	70	16	17	18	19
Encuestado23	3	2	4	4	4	3	1	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	71	17	13	22	19
Encuestado24	2	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	72	16	20	17	19
Encuestado25	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	73	16	19	18	20
Encuestado26	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	76	21	19	17	19
Encuestado27	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	74	17	18	19	20
Encuestado28	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	76	20	18	18	20
Encuestado29	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	76	20	19	18	19
Encuestado30	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	77	20	19	19	19
Encuestado31	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	77	20	18	20	19
Encuestado32	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	2	3	2	5	4	73	18	18	21	16
Encuestado33	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	75	18	21	19	17
Encuestado34	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	73	18	19	19	17
Encuestado35	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	73	18	19	18	18
Encuestado36	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	75	17	21	19	18
Encuestado37	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	76	21	19	17	19
Encuestado38	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	5	3	3	3	4	4	3	74	21	19	17	17
Encuestado39	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	3	3	3	4	4	3	73	21	18	17	17
Encuestado40	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	3	3	3	4	4	3	73	21	18	17	17
Encuestado41	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	81	20	20	20	21
Encuestado42	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	78	20	18	19	21
Encuestado43	4	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	79	20	22	17	20
Encuestado44	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	80	20	22	17	21
Encuestado45	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	3	5	5	4	4	5	4	4	81	20	21	19	21
Encuestado46	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	5	4	4	81	20	21	19	21
Encuestado47	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	86	21	24	19	22
Encuestado48	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	84	19	24	19	22
Encuestado49	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	84	19	24	20	21
Encuestado50	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	86	20	24	20	22

ANEXO 6: IMÁGENES DEL CALCULO EN EL SPSS V.26

6.1 Vista De Variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Dimensión1_1	Númerico	8	0	El ambiente físico y espacio para trabajar	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
2	Dimensión1_2	Númerico	8	0	La limpieza e higiene de su lugar de trabajo	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
3	Dimensión1_3	Númerico	8	0	La ventilación de su ambiente de trabajo	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
4	Dimensión1_4	Númerico	8	0	La iluminación de su ambiente de trabajo	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
5	Dimensión1_5	Númerico	8	0	Los materiales y equipos necesarios para su trabajo	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
6	Dimensión2_1	Númerico	8	0	El salario que recibe	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
7	Dimensión2_2	Númerico	8	0	Los beneficios que recibe	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
8	Dimensión2_3	Númerico	8	0	El cumplimiento de las disposiciones y leyes laborales	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
9	Dimensión2_4	Númerico	8	0	Los descansos y vacaciones que recibe	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
10	Dimensión2_5	Númerico	8	0	Los incentivos, bonos y/o premios que recibe	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
11	Dimensión3_1	Númerico	8	0	Las oportunidades de formación y capacitación que ofrece la empresa	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
12	Dimensión3_2	Númerico	8	0	Posibilidad de progreso y promoción	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
13	Dimensión3_3	Númerico	8	0	Reconocimiento general por el trabajo que realiza	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
14	Dimensión3_4	Númerico	8	0	Participación en las decisiones de su área	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
15	Dimensión3_5	Númerico	8	0	Posibilidades de desarrollar tus propias capacidades profesionales	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
16	Dimensión4_1	Númerico	8	0	La igualdad y justicia de trato que recibe de parte de la empresa	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
17	Dimensión4_2	Númerico	8	0	El horario de trabajo	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
18	Dimensión4_3	Númerico	8	0	La negociación de la empresa sobre aspectos laborales	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
19	Dimensión4_4	Númerico	8	0	El apoyo que recibe de sus superiores	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
20	Dimensión4_5	Númerico	8	0	Al reconocimiento del esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	{1, Muy ins... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
21	Variable	Númerico	8	0	Variable: Satisfacción laboral	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	Dimensión1	Númerico	8	0	Dimensión 1: Condiciones físicas	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23	Dimensión2	Númerico	8	0	Dimensión 2: Beneficios laborales y remunerativos	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	Dimensión3	Númerico	8	0	Dimensión 3: Desarrollo personal	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
25	Dimensión4	Númerico	8	0	Dimensión 4: Políticas administrativas	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
26	VariableAgr...	Númerico	8	0	Variable: Satisfacción laboral	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	DimensiónA...	Númerico	8	0	Dimensión 1: Condiciones físicas	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	DimensiónA...	Númerico	8	0	Dimensión 2: Beneficios laborales y remunerativos	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	DimensiónA...	Númerico	8	0	Dimensión 3: Desarrollo personal	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	DimensiónA...	Númerico	8	0	Dimensión 4: Políticas administrativas	{1, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31											
32											
33											

6.2 Vista de Datos:

Matriz de datos en SPSS de Leslie.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Está compartiendo la pantalla 00:29:33 Dejar de compartir

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

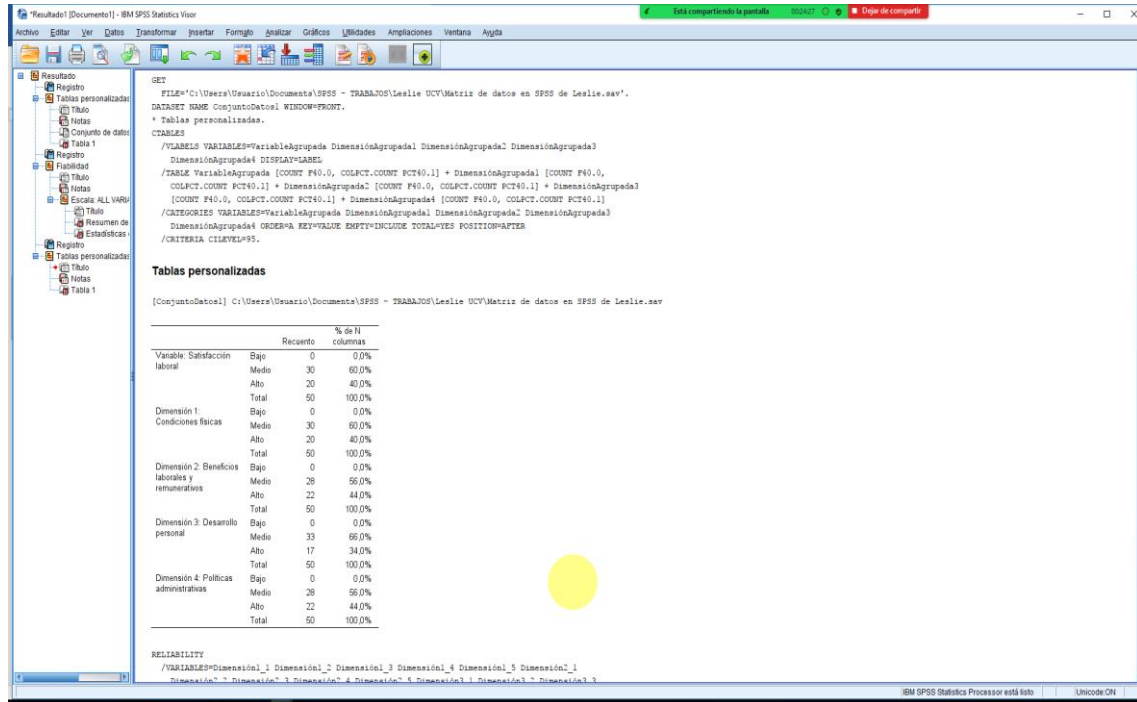
1: Dimensión1_1 3

Visible: 30 de 30 variables

	Dimensión n1_1	Dimensión n1_2	Dimensión n1_3	Dimensión n1_4	Dimensión n1_5	Dimensión n2_1	Dimensión n2_2	Dimensión n2_3	Dimensión n2_4	Dimensión n2_5	Dimensión n3_1	Dimensión n3_2	Dimensión n3_3	Dimensión n3_4	Dimensión n3_5	Dimensión n4_1	Dimensión n4_2	Dimensión n4_3	Dimensión n4_4	Dimensión n4_5	Variable	Dimensión n1	
1	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	54	12
2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	53	12
3	2	3	3	3	2	4	1	4	2	2	1	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	52	13
4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	57	13
5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	56	14	
6	2	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	1	2	4	3	4	3	3	2	57	16	
7	3	3	1	3	2	3	4	2	3	2	1	2	4	4	3	4	2	2	4	3	55	12	
8	4	2	2	4	2	4	4	2	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	59	14	
9	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	69	17	
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	64	16	
11	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	65	15	
12	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	63	17	
13	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	62	15	
14	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	69	16	
15	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	66	16	
16	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	71	18
17	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	66	18	
18	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	72	16	
19	2	3	3	5	3	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	69	16	
20	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	2	4	3	3	4	70	18	
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	5	3	4	3	4	4	2	71	19	
22	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	70	16	
23	3	2	4	4	4	3	1	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	71	17	
24	2	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	72	16	
25	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	73	16	
26	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	76	21	
27	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	74	17	
28	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	76	20	
29	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	76	20	
30	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	77	20	
31	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	77	20	
32	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	2	3	2	5	4	73	18	
33	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	75	18	
34	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	73	18	
35	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	73	18	
36	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	75	17	
37	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	76	21	
38	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	5	3	3	4	4	3	4	74	21	
39	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	3	3	3	4	4	3	73	21	
40	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	3	3	3	4	4	3	73	21	

Vista de datos Vista de variables

6.3 Resultados De Las Frecuencias Y Porcentajes Por Variable Y Dimensión



IBM SPSS Statistics Viseur

FILE: C:\Users\Usuario\Documents\SPSS - TRABAJOS\Leslie UCVMatriz de datos en SPSS de Leslie.sav.
 DATASET NAME ConjuntoDeCal WINDOW=FRONT.
 * Tablas personalizadas.
 CROSSTABS
 /VARIABLES=VariableAgrupada DimensionAgrupada1 DimensionAgrupada2 DimensionAgrupada3
 DimensionAgrupada4 DISPLAY=ASIS
 /PRINTS=VariableAgrupada [COUNT P40.0, COLLECT.COUNT PCT40.1] + DimensionAgrupada1 [COUNT P40.0,
 COLLECT.COUNT PCT40.1] + DimensionAgrupada2 [COUNT P40.0, COLLECT.COUNT PCT40.1] + DimensionAgrupada3
 [COUNT P40.0, COLLECT.COUNT PCT40.1] + DimensionAgrupada4 [COUNT P40.0, COLLECT.COUNT PCT40.1]
 /CATEGORIES VARIABLES=VariableAgrupada DimensionAgrupada1 DimensionAgrupada2 DimensionAgrupada3
 DimensionAgrupada4 ORDER=ASCENDING VALUE EMPTY=INCLUDE TOTAL=YES POSITION=AFTER
 /CRITERIA=CLUSTERS=95.

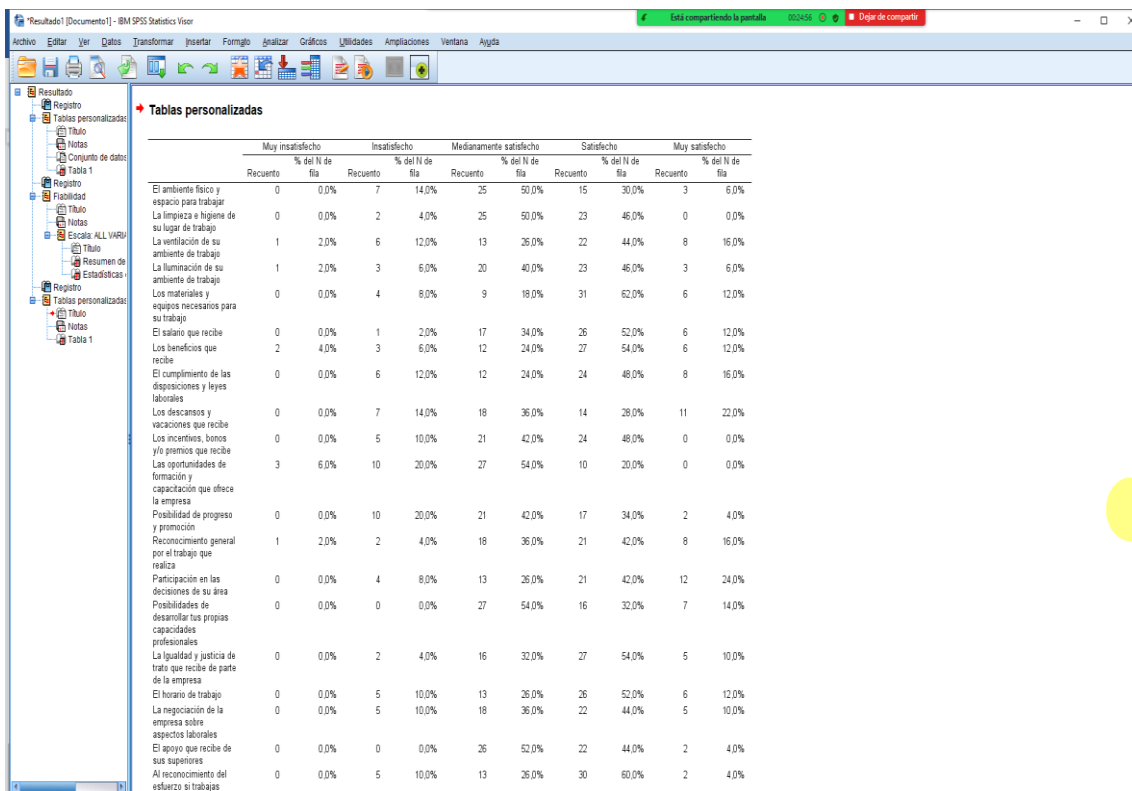
Tablas personalizadas

[ConjuntoDeCal] C:\Users\Usuario\Documents\SPSS - TRABAJOS\Leslie UCVMatriz de datos en SPSS de Leslie.sav

Variable	Recuento	% de N de columnas
Satisfacción laboral		
Bajo	0	0.0%
Medio	30	60.0%
Alto	20	40.0%
Total	50	100.0%
Dimensión 1: Condiciones físicas		
Bajo	0	0.0%
Medio	30	60.0%
Alto	20	40.0%
Total	50	100.0%
Dimensión 2: Beneficios laborales y remunerativos		
Bajo	0	0.0%
Medio	28	56.0%
Alto	22	44.0%
Total	50	100.0%
Dimensión 3: Desarrollo personal		
Bajo	0	0.0%
Medio	33	66.0%
Alto	17	34.0%
Total	50	100.0%
Dimensión 4: Políticas administrativas		
Bajo	0	0.0%
Medio	28	56.0%
Alto	22	44.0%
Total	50	100.0%

RELIABILITY
 /VARIABLES=Dimensión_1 Dimensión_2 Dimensión_3 Dimensión_4 Dimensión_5 Dimensión_1
 Dimensión_2 Dimensión_3 Dimensión_4 Dimensión_5 Dimensión_1 Dimensión_2 Dimensión_3 Dimensión_4

6.4 Resultados De Frecuencias Y Porcentajes Por Pregunta



IBM SPSS Statistics Viseur

Tablas personalizadas

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
El ambiente físico y espacio para trabajar	0	0.0%	7	14.0%	25	50.0%	15	30.0%	3	6.0%
La limpieza e higiene de su lugar de trabajo	0	0.0%	2	4.0%	25	50.0%	23	46.0%	0	0.0%
La ventilación de su ambiente de trabajo	1	2.0%	6	12.0%	13	26.0%	22	44.0%	8	16.0%
La iluminación de su ambiente de trabajo	1	2.0%	3	6.0%	20	40.0%	23	46.0%	3	6.0%
Los materiales y equipos necesarios para su trabajo	0	0.0%	4	8.0%	9	18.0%	31	62.0%	6	12.0%
El salario que recibe	0	0.0%	1	2.0%	17	34.0%	26	52.0%	6	12.0%
Los beneficios que recibe	2	4.0%	3	6.0%	12	24.0%	27	54.0%	6	12.0%
El cumplimiento de las disposiciones y leyes laborales	0	0.0%	6	12.0%	12	24.0%	24	48.0%	8	16.0%
Los descansos y vacaciones que recibe	0	0.0%	7	14.0%	18	36.0%	14	28.0%	11	22.0%
Los incentivos, bonos y/o premios que recibe	0	0.0%	5	10.0%	21	42.0%	24	48.0%	0	0.0%
Las oportunidades de formación y capacitación que ofrece la empresa	3	6.0%	10	20.0%	27	54.0%	10	20.0%	0	0.0%
Posibilidad de progreso y promoción	0	0.0%	10	20.0%	21	42.0%	17	34.0%	2	4.0%
Reconocimiento general por el trabajo que realiza	1	2.0%	2	4.0%	18	36.0%	21	42.0%	8	16.0%
Participación en las decisiones de su área	0	0.0%	4	8.0%	13	26.0%	21	42.0%	12	24.0%
Posibilidades de desarrollar tus propias capacidades profesionales	0	0.0%	0	0.0%	27	54.0%	16	32.0%	7	14.0%
La igualdad y justicia de trato que recibe de parte de la empresa	0	0.0%	2	4.0%	16	32.0%	27	54.0%	5	10.0%
El horario de trabajo	0	0.0%	5	10.0%	13	26.0%	26	52.0%	6	12.0%
La negociación de la empresa sobre aspectos laborales	0	0.0%	5	10.0%	18	36.0%	22	44.0%	5	10.0%
El apoyo que recibe de sus superiores	0	0.0%	0	0.0%	26	52.0%	22	44.0%	2	4.0%
Al reconocimiento del esfuerzo si trabajas	0	0.0%	5	10.0%	13	26.0%	30	60.0%	2	4.0%