

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Y CONTABLES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**



**FACTORES DETERMINANTES DE LA  
SATISFACCIÓN LABORAL: CASO  
MEGAMARCAS SAC.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO.**

**AUTOR**

**RONDOY AGUILAR LILY ELIZABETH**

**ASESORES**

**CPC. MBA. GOMEZ JACINTO LUIS GERARDO**

**CPC. VÍLCHEZ INGA ROMÁN**

**PIURA – PERÚ**

**2012**

## **DEDICATORIA**

A DIOS, por darme la vida y las fuerzas necesarias para seguir adelante con mis estudios.

A MIS ABUELOS, por haberme dado su amor, cariño, apoyo incondicional; y enseñanza de ser una gran persona y tener la confianza en mí misma.

## AGRADECIMIENTOS

- ❖ A mis padres por todo el apoyo, amor, confianza y sus grandes consejos que me brindaron; para seguir adelante en el momento más difíciles.
- ❖ A mis tíos: Rodrigo, Asunción y Nicanor. Por confiar en mí y darme la educación, para así poder llegar a cumplir mi meta de ser una gran profesional.
- ❖ A mi profesor metodológico, Gerardo Gómez Jacinto, por su tiempo y por sus conocimientos brindados; durante el desarrollo de mi tesis.
- ❖ A mi asesor especialista Román Vílchez Inga, por brindarme en cada sesión sus conocimientos y consejos, durante la investigación.
- ❖ A mi asesora Nélida Rodríguez de Peña, por la paciencia, consejos, apoyo y conocimientos que me brindo día a día, para seguir adelante con mi tesis.
- ❖ Y a la universidad César Vallejo, por ser nuestra casa superior de estudios, durante los cinco años.

**PRESENTACIÓN**  
**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

De acuerdo con el CAPÍTULO II del Artículo N° 15 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, de optar el Grado de Contador Público:

Someto a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

***“FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCION  
LABORAL: CASO MEGAMARCAS S.A.C.”***

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradezco anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.

\_\_\_\_\_  
***CPC. MBA. Luis G. Gómez Jacinto***

***PRESIDENTE***

\_\_\_\_\_  
***CPC. Román Vílchez Inga***

***SECRETARIO***

\_\_\_\_\_  
***CPC. Luis Miguel Floreano Benites***

***VOCAL***

## **RESUMEN**

Hoy en día la satisfacción laboral, forma parte fundamental y esencial para todas las empresas. Es por ello que esta investigación ha sido orientada a identificar cuáles son los factores determinantes de la satisfacción laboral: caso “Megamarcas SAC”. Considerando que mi investigación es de tipo no experimental – explicativa, causal y transversal; para el desarrollo de esta investigación ha sido necesario usar una técnica de la encuesta, aplicada a 64 trabajadores de la empresa Megamarcas SAC. Teniendo como resultado obtenido la identificación de los factores de satisfacción de la empresa “Megamarcas SAC”. Los resultados de esta investigación demostraron que si existe satisfacción laboral, esto se debe a que la gran mayoría de ellos se sienten satisfechos con la supervisión, condiciones de trabajo, factor económico y compañerismo. Para la empresa es una ventaja el que sus trabajadores estén satisfechos, y puedan cumplir correctamente sus funciones.

## **ABSTRACT**

Nowadays the labor satisfaction is a part fundamentally and essentially for all the companies. It is for it that this investigation has been orientated to identify which are the determinant factors of the labor satisfaction: Case Megamarcas SAC. Thinking that my investigation is of not experimental type - explanatory causal and transversely, for the development of this investigation has been necessary to use a survey technique, applied to 64 employees of the Megamarcas SAC. The results of this investigation showed that if labor satisfaction, this is because the vast majority of them are satisfied with the Supervitation, working conditions, economic factors and fellowship, for the company is an advantage that their workers are happy and able to fulfill their duties properly.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS	ix
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I	3
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.	4
1.1 Planteamiento y formulación del problema.	4
1.1.1 Planteamiento del problema.	4
1.1.2 Formulación del problema	4
1.2 Objetivos.	5
1.2.1 Objetivo general.	5
1.2.2 Objetivos específicos.	5
1.3 Hipótesis.	5
1.3.1 Planteamiento de la hipótesis.	5
1.3.2 Variables-Indicadores.	5
1.3.3 Definición operacional de las variables.	6
1.4 Diseño de investigación.	7
1.4.1 Tipo de diseño.	7
1.4.2 Población-muestra.	7
1.4.3 Forma de tratamiento de datos.	7
1.4.4 Forma de análisis de información.	8
CAPÍTULO II	9
CAPÍTULO II: REVISIÓN TEÓRICA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SUS FACTORES DETERMINANTES.	10
2.1 Teoría de la satisfacción laboral.	10
2.1.1. Origen de satisfacción laboral.	10
2.1.2 Concepto de satisfacción laboral	15
2.1.3 Importancia de la satisfacción laboral	20
2.1.4 Características que influyen en la satisfacción laboral	24
2.1.5 Teorías de motivación y modelos de satisfacción laboral	28
2.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral	36
2.2.1 Supervisión:	37
CAPÍTULO III	55
CAPÍTULO III.- DIAGNÓSTICO DE LA “EMPRESA MEGAMARCAS SAC.”	56
3.1 Características generales de la empresa “Megamarcas SAC.”	56
3.1.1 Actividad económica.	56
3.1.2 Breve historia.	56

3.1.3 Estructura organizativa	57
3.1.4 Estructura accionarial	57
3.1.5 Diseño corporativo.	58
3.1.6 Análisis financiero.	58
<b>3.2 Análisis de los factores determinantes de la satisfacción laboral: Caso “Megamarcas S.A.C”.</b>	<b>66</b>
3.2.1 Análisis de la satisfacción y sus factores.	66
3.2.2 Análisis de las características de los colaboradores de la empresa “Megamarcas S.A.C.” – Piura	68
3.2.3. Análisis de la satisfacción laboral.	75
3.2.4 Análisis del factor supervisión	78
3.2.5 Análisis de las condiciones de trabajo.	87
3.2.6 Análisis del factor económico.	91
3.2.7 Análisis compañerismo	94
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>101</b>
<b>CAPÍTULO IV: CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS</b>	<b>102</b>
4.1 Planteamiento de la hipótesis	102
4.2 Análisis de las variables.	102
4.2.1 Satisfacción laboral	103
4.2.2 Supervisión	105
4.2.3 Condiciones de trabajo	106
4.2.4 Factor económico.	107
4.2.5 Compañerismo.	108
4.3 Resultados obtenidos	110
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>113</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>115</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFICA</b>	<b>116</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>123</b>

## INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS

<b>Cuadros:</b>	<b>Página</b>
Cuadro N°01: Estructura accionarial	58
Cuadro N° 2: Estadísticos del genérico de la satisfacción laboral	75
Cuadro N° 3: Tabla sobre la percepción de los colaboradores en... torno a la supervisión.	79
Cuadro N° 4: Percepción de los colaboradores en torno a las condiciones de trabajo.	87
Cuadro N° 5: Factor económico	91
Cuadro N° 6: Compañerismo	95
Cuadro N° 7: Comportamiento de los factores intervinientes	103
Cuadro N° 8: Análisis correlacional entre los factores que explican la satisfacción laboral.	109
Cuadro N° 9: Estadísticos de contraste	110
<b>Gráficos:</b>	
Gráfico N°01: Evolución de los activos	58
Gráfico N°02: Evolución de los pasivos	59
Gráfico N°03: Evolución del patrimonio	60
Gráfico N°04: Evolución de las ventas	61
Gráfico N°05: Evolución de la utilidad operativa	62
Gráfico N°06: Evolución de la utilidad neta	63
Gráfico N°07: Porcentaje de trabajadores según su sexo	68
Gráfico N°08: Antigüedad de los trabajadores en la empresa	69
Gráfico N°09: Cargo ocupados por los trabajadores de la empresa	70
Gráfico N°10: Área que ocupa los trabajadores	71
Gráfico N°11: Colaboradores según edad	71
Gráfico N° 12: Nivel educativo	72
Gráfico N°13: Situación laboral de los trabajadores de la empresa	72

Gráfico N°14: Lugar de residencia de los trabajadores de la empresa	73
Gráfico N°15: Nivel remunerativo de los trabajadores de la empresa	74
Gráfico N°16: La empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral	76
Gráfico N°17: La empresa tiene en cuenta sus opiniones o sugerencias teniendo cierta influencia en la toma de decisiones.	76
Gráfico N° 18: Se siente comprometido con el éxito en la organización	77
Gráfico N° 19: En la organización, se mejora continuamente los métodos de trabajo.	77
Gráfico N° 20: Está satisfecho con la supervisión en el trabajo	80
Gráfico N° 21: Realiza un seguimiento a las actividades que usted desempeña.	81
Gráfico N° 22: El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se le presentan.	82
Gráfico N° 23: El supervisor escucha los planteamientos que usted le hace	83
Gráfico N° 24: Problemas planteados por usted como trabajador son resueltos de manera adecuada por el supervisor.	84
Gráfico N° 25: La evaluación que se hace desempeñando le ayuda a mejorar su trabajo.	85
Gráfico N° 26: Los supervisores expresan reconocimiento por sus logros	86
Gráfico N° 27: Está satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda la empresa.	88
Gráfico N° 28: La empresa brinda los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo.	88
Gráfico N° 29: En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	89
Gráfico N° 30: Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas	90
Gráfico N° 31: Está satisfecho con la remuneración percibida	92
Gráfico N° 32: Considera que el salario recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo.	92
Gráfico N° 33: La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.	93
Gráfico N° 34: La remuneración está de acuerdo su desempeño y logros	93
Gráfico N° 35: Está satisfecho con el compañerismo entre los colaboradores	96

Gráfico N° 36: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	96
Gráfico N° 37: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	97
Gráfico N° 38: El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.	98
Gráfico N° 39: Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes.	98
Gráfico N° 40: El departamento de recursos humanos desarrolla actividades para promover el compañerismo en los empleados.	99
Gráfico N° 41: Está satisfecho usted laboralmente en esta empresa	103
Gráfico N° 42: En general, la satisfacción laboral que usted siente se debe a	104
Gráfico N° 43: La supervisión que ejercen sobre usted es la adecuada	105
Gráfico N° 44: Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas.	106
Gráfico N° 45: La empresa le brinda reconocimiento económico por su buen desempeño laboral.	107
Gráfico N° 46: Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.	108