



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DE LAS MYPES, SECTOR SERVICIOS, RUBRO SERVIS-  
CASO: INVERSIONES AMOTAPE J Y J S.C.R.L –  
TUMBES, AÑO 2020.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**FLORES PORRAS, TATIANA BEL**

**ORCID: 0000-0003-3215-9908**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**TUMBES – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Flores Porras, Tatiana Bel

ORCID: 0000-0003-3215-9908

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Tumbes, Perú

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias  
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de  
Administración, Tumbes, Perú

### **JURADO**

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

---

**MGTR. GALVANI GUERRERO GARCÍA**  
**PRESIDENTE**

---

**MGTR. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA**  
**MIEMBRO**

---

**MGTR. DOMINGO MIGUEL VILLARREYES GUERRA**  
**MIEMBRO**

---

**MGTR. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ**  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme vida, salud y la gran oportunidad de esmero en mis estudios dentro de la universidad.

A mis padres por el apoyo brindado en el día a día.

A mi hijo Ian Yariel David Córdova Flores porque es la inspiración de haber llegado hasta donde estoy, y el empuje para seguir esforzándome para lograr las metas trazadas.

A la ULADECH – católica por formarnos como profesionales.

A las MyPes, por permitirme realizar mi investigación.

Al DTI Escobedo Gálvez, José F. por sus enseñanzas y su involucramiento en mi investigación.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación se lo dedico a Dios, por permitirme estar aquí presente dándome fortalezas para poder salir adelante a pesar de las adversidades.

A mi hijo, por ser mi motivación para seguir adelante a mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor incondicional en los momentos difíciles inculcándome valores, principios y carácter templado, a mi esposo por ayudarme con los recursos necesarios para hacer realidad mis sueños.

## RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro servis – Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L– Tumbes, año 2020. Con un problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro servis – Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L – Tumbes, año 2020? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada a ofrecer servicios - Tumbes, 2020, y una muestra de 4 trabajadores de la empresa privada, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (dimensión personal; dimensión instalaciones y materiales; dimensión servicios y actividades; dimensión imagen de la organización; y dimensión satisfacción con la organización), se concluyó que los trabajadores tienen un alto nivel de satisfacción, el cual se ve reflejado en el desenvolvimiento de sus funciones y en la actitud para tomar decisiones, afrontar problemas de acuerdo a temas empresariales, los trabajadores muestran un alto nivel de satisfacción en brindar servicios de calidad mostrando amabilidad, conocimientos, empatía y en dar cumplimiento en las actividades que plantea la empresa.

***Palabras claves: Satisfacción laboral y Mypes.***

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of job satisfaction of workers in the MyPes, service sector, service sector - Case: Inversiones Amotapes J and J SCRL - Tumbes, year 2020. With a research problem: What is the level of job satisfaction of MyPes workers, service sector, service category - Case: Inversiones Amotapes J and J SCRL - Tumbes, year 2020? With a quantitative research methodology, descriptive level and non-experimental design, with a population of 1 MyPes dedicated to offering services - Tumbes, 2020, and a sample of 4 workers from private companies, applying surveys as a data collection instrument by using the CALIDFIT scale; which presents general reliability has a Cron Bach Alpha of 0.916, which consists of 22 questions and 5 dimensions (personal dimension; facilities and materials dimension; services and activities dimension; organization image dimension; and organization satisfaction dimension) , it was concluded that workers have a high level of satisfaction, which is reflected in the performance of their functions and in the attitude to make decisions, face problems according to business issues, workers show a high level of satisfaction in providing quality services showing kindness, knowledge, empathy and in complying with the activities proposed by the company.

***Keywords: Job satisfaction and MyPes.***

# ÍNDICE

TÍTULO .....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	8
2.1. Antecedentes .....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	10
2.1.3. Antecedentes locales .....	17
2.2.1. Satisfacción Laboral.....	23
2.2.2. MyPes .....	29
2.2.3. Empresas .....	30
2.2.4. Trabajadores.....	31
III. HIPÓTESIS .....	33
IV. METODOLOGÍA.....	34
4.1. Diseño de investigación.....	34
4.2. Población y muestra.....	34
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	34
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
4.5. Plan de análisis .....	36
4.6. Matriz de consistencia .....	36
4.7. Principios éticos.....	39
V. RESULTADOS .....	40
5.1. Resultados .....	40
5.2. Análisis de resultados.....	47
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores:.....	47
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:.....	47
5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:.....	47

VI. CONCLUSIONES .....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	51
ANEXOS .....	57
Anexo 01: Encuesta .....	57
Anexo 02: Consentimiento informado .....	60
Anexo 03: Matriz de ítems .....	61
Anexo 04: Álbum de fotografías.....	62
Anexo 05: Turnitin.....	63

## **I. INTRODUCCIÓN**

En Chile los cambios en relación empresa colaborador han creído conveniente considerar todos los elementos que forman parte del entorno laboral de la empresa, en los países modernos se integra en las responsabilidades de la empresa, vigilar por la seguridad, salud e higiene en las labores, lo cual involucra laborar bajo seguridad y sin riesgo alguno. A pesar de ello existen situaciones en accidentes laborales, en que la seguridad solo es una aspiración. Las empresas ante problemas como cambios laborales, crisis económica requieren trabajadores motivados y que gocen de buena salud tanto física como mentalmente, para lograrlo las estrategias de recursos humanos deben de ser constantes con los valores. La actividad laboral ha evolucionado y ha traído mejoras en la vida de los empleados, pero así mismo tiene responsabilidad de una sucesión de efectos con negatividad en la salud. (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014)

En México, de acuerdo a una investigación realizada en una institución de salud sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral se dio a conocer que ambos son relevantes para así tener conocimiento del comportamiento del personal, que labora en dicho centro ya que muchas veces adaptarse al ambiente laboral implica en el resultado e interviene en el momento de interactuar de los trabajadores de diferentes áreas convirtiéndose así en un elemento clave que contribuye a la atención de calidad del servicio que se brinda (Juárez, 2012)

En Argentina el nivel de satisfacción laboral se ha transformado en uno de los fenómenos más estudiados de los últimos tiempos, según estudios esta satisfacción laboral ha atravesado por diferentes etapas. En un inicio la concentración fue por una definición explícita, después se trabajó en el desarrollo de instrumentos adecuados para su exploración y medición. Actualmente se le ha

dado interés a analizar sus antecedentes y de sus consecuencias posibles. (Omar, 2011)

En Chile se realizó un estudio a una empresa de retail para estudiar las relaciones existentes entre satisfacción laboral y el desempeño laboral, en este estudio se muestra que los empleados tienen conocimiento sobre la evaluación de desempeño y la satisfacción laboral, su correlación entre estas variables muestra que mientras hay aumento en la satisfacción, oportunidades y reconocimiento, disminuye su orientación hacia el logro. (Chiang, Méndez, & Sánchez, 2010)

Así mismo la Satisfacción Laboral es una variable que es estudiada con mayor frecuencia en la exploración del comportamiento organizacional y su excelencia se relaciona entre significativas variables de las organizaciones, entre las que se destacan salud mental de los empleados, rotación laboral, ausencias laborales, Pero a pesar de los innumerables estudios acerca de satisfacción laboral, aun se muestran resultados efusivos. (Yañez, Arenas, & Ripoll, n.d.)

España en la actualidad consta de una creciente de interés en el ambiente organizacional y gestión empresarial por la mejora de la responsabilidad social colectiva (RSC), es así que se crea la necesidad de llevar a cabo una correcta gestión del capital humano. Las particularidades de las organizaciones cooperativas brindan un cuadro exclusivo para analizar la gestión del capital humano en especial en caso de las asociaciones de trabajadores los asociados y no asociados aportan características para la gestión del capital humano, en el ámbito laboral se estudian apreciaciones entre grupos sobre lo que determina la satisfacción laboral (Gallargo & Freundlich, 2009)

En un estudio realizado en la ciudad de Arequipa a una pequeña empresa sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se conoció que el clima organizacional adecuado se liga a mínimos niveles de estrés crónico en los empleados, así mismo el clima laboral se relaciona con la personalidad, la productividad y la satisfacción laboral, de tal manera la satisfacción laboral se puede definir como la respuesta emocional objetiva al área resultante de evaluar si el área desempeña o permite desempeñar los valores profesionales del trabajador. De tal manera según investigaciones dicen que la satisfacción laboral es un elemento de la felicidad, pero no necesariamente lo que no nos satisface no nos hace precisamente felices, en este mismo estudio nos dice que la satisfacción laboral tiene que ver con obedecer normas y el compromiso del individuo en el trabajo. (Arias & Arias, 2014)

Los empleados son vitales para cualquier empresa ya que a través de ellos se hace uso de los demás recursos poseedores de la empresa para alcanzar metas. Para ello necesitan tener una satisfacción laboral buena y así se sientan motivados de estos elementos pende su desempeño propio y colectivo, se sabe que cuando se le motiva a una persona llegan a esforzarse mucho para lograr sus objetivos y el de la empresa, para que así sientan satisfacción con su trabajo que llevan a cabo y por ende realizaran sus labores de una manera mejor. Si se llegara a desarrollar y conducir bien la satisfacción laboral y la motivación según “La dirección de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR Puno” sus condiciones serian favorables para llegar a alcanzar sus objetivos y metas y así los trabajadores estarían contentos con el trabajo realizado, si estos factores mejoraran DIRCETUR Puno brindara un servicio mejor al público de afuera y de adentro,

llegando así a ser trabajadores con gran eficiencia y competitivos en el ambiente laboral. (Charaja & Mamani, 2014)

Según un estudio realizado en la Universidad Mayor de San Marcos se llegó a la conclusión que la satisfacción laboral y la cultura de la organización es aprobado en los docentes, pero debe de mejorar, se comprobó la relación existente de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los profesores de la UNMSM es así que se confirma que en tanto se mejore la motivación, comunicación, se lograran fortalecer los valores y así resultaran mayores niveles de satisfacción laboral. (Beltran, Quispe, & Tinoco, 2014)

En Perú diferentes estudios dan a conocer que los empleados que afrontan situaciones inconvenientes de empleo, trabajo inestable, bajos salarios, poca seguridad se frustran y se sienten insatisfechos y bajan los niveles de productividad y desempeño que es igual a baja calidad. La satisfacción laboral y clima organizacional son variables que se deben de tomar en cuenta para la planificación y ejecución de futuras estrategias para que se pueda invertir este escenario es necesario trabajar la motivación. (Hospinal, 2013)

Un estudio realizado de satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú, 2013 dice que en el Perú se tiene poca información en cuanto a la satisfacción laboral en algunas zonas que fueron muestras de estudio en las cuales se dio el conflicto armado, siendo una de estas Zonas el VRAE (Valle de los Ríos Apurímac y Ene) del Cusco. Se mostró que trabajar en estas zonas de conflicto alteraba los niveles de satisfacción laboral convirtiéndose en un factor vulnerable de riesgo a la seguridad de los trabajadores (Atamari, Inga, & Vera, 2013)

En Tumbes se le considera clima laboral a la imagen que se proyecta de la organización a la sociedad esta tiene influencia en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, según los resultados comprobó que no hay correspondencia directa entre ambas variables, esta se basa en la comprobación vinculada causa efecto positivo entre la Satisfacción Laboral y el Clima Laboral. Así mismo se manifiesta un nivel medio de clima laboral, se considera como una apreciación positiva que comparten los empleados de una empresa en puesto a sus labores envuelto en ambiente en el que se relacionan y que sobresaltan las labores (Becerra, 2018)

En un estudio realizado en la universidad nacional de Tumbes hay una indicadora relación entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional en los empleados de la universidad nacional de Tumbes, 2018. Así mismo se concluyó que no hay relación de gran importancia entre la cultura organizacional jerárquica y la satisfacción laboral de los empleados administrativos de la UNT, 2018 (Calderón, 2018)

En una investigación realizada en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, Tumbes sobre motivación y satisfacción laboral se estudió que las situaciones laborales tienen dominio significativo en la satisfacción laboral de los empleados, estas se aceptan y se califican con nivel medio entre los empleados, así mismo la recompensa influye de manera indicadora en la satisfacción laboral de los empleados de dicha municipalidad (Del Rosario & Huaman, 2018)

En San Jacinto como resultado de estudio se conoció como influye la cultura organizacional positivamente en la satisfacción laboral, Los valores influyen también de manera positiva lo que se ve reflejado en su actitud solidaria

entre ellos, otro de los factores que tiene influencia positiva en cuanto a la satisfacción laboral es el liderazgo. (Rodriguez & Rojas, 2018)

En un estudio realizado en una institución educativa en la ciudad de Tumbes se determinó que los docentes cumplen con el perfil requerido y tienen una buena satisfacción laboral ya que se sienten motivados con las remuneraciones salariales ya que estas van de acuerdo a sus capacidades, así mismo se logró identificar que gracias a las capacitaciones que reciben por parte de la institución los docentes se desarrollan profesionalmente, queriendo decir que se sienten satisfechos en cuanto a la satisfacción laboral que encuentran en el ambiente en el cual se encuentran laborando. (Escobedo, 2018)

La investigación se realizará a la empresa Inversiones Amotapes J Y J S.c.r.l. con numero de ruc: 20600367049, ubicada Av. Tumbes Nro. 116 cuya actividad principal es la venta al por mayor a cambio de una retribución, esta fue creada y fundada el 12 de Mayo del 2015, se registró dentro de las actividades comerciales y mercantiles como una soc.com.respons.ltda su gerente y propietaria es la señora Sembrera Carrillo Johana Smith. Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L cuenta con 4 trabajadores de planta y 20 trabajadores por tiempo determinado los cuales se encuentran prestando servicios en Essalud.

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L. – Tumbes, año 2020?, A si mismo se formuló el objetivo general de investigación: Determinar el nivel de investigación de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J SC.R.L. – Tumbes, año 2020. Y los objetivos específicos: Determinar el nivel que presenta el personal en

las MyPes, sector servicios, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L. – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones en las MyPes, sector servicios, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L. – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de los servicios y actividades en las MyPes, sector servicios, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L. – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector servicios, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L. – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector servicios, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L. – Tumbes, año 2020.

La investigación tiene una justificación teórica permitiendo ampliar los conocimientos respecto a la satisfacción laboral; justificación metodológica, proporcionando un instrumento de recolección de datos que posteriormente se aplicó la estadística en la elaboración de tablas y gráficos; mediante un tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental. Y una justificación social la cual a los propietarios de la MyPes puesto que, se desarrolla el sentido de responsabilidad hacia el ámbito empresarial buscando obtener rentabilidad.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

(Wilches, 2018) En su investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia, estudio Identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia, con una investigación descriptiva de corte correlacional con una muestra conformada de 40 trabajadores, se concluye que en relación con la primera parte de la teoría y la relación con los procesos de la compañía, se pudo establecer que en la empresa: los objetivos, la misión, la visión, los procesos de desarrollo, la comunicación, la participación, tienen una buena valoración por parte de los miembros, esto se debe a que ellos establecen que hay una buena formación sobre sus funciones y que la labor que desempeñan se cumple con agrado, lo que genera buenas relaciones personales, se establece una correlación entre el buen desempeño de la empresa Minería Texas Colombia y la especialización de los empleados con sus tareas.

(Zans, 2017) La temática abordada en el estudio trata sobre el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, con el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59

trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

(Jara, 2016) Estudio el presente trabajo de investigación tiene como objetivo - Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal de la empresa Cósmica Cía. Ltda., de la ciudad de Cuenca, durante el periodo enero-junio 2016. Tiene una investigación basada en el análisis exhaustivo y la descripción precisa, de carácter cualitativo y cuantitativo, concluye que insatisfechos respecto a los procesos de comunicación ya que un 39% afirma que no existe una buena relación entre el jefe inmediato y subordinados, así mismo en lo que respecta al proceso de inducción, es evidente que no ha sido el adecuado, por cuanto el 42% del personal

indica que dicho proceso no les permitió conocer las responsabilidades y políticas de la empresa.

(Navarro, 2016) El objetivo de esta investigación ha sido analizar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. La muestra está compuesta por cincuenta personas (hombres y mujeres) que pertenecen a diferentes sectores de trabajo. Los resultados muestran que existe relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. Específicamente, cuando aumenta el estrés laboral, disminuye la satisfacción laboral.

(Velázquez, 2015) En su investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México, esta investigación pretendió darle respuesta a la pregunta: El grado de calidad del clima organizacional ¿es predictor del grado de satisfacción laboral, según la percepción de los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México?, con una a investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa y transversal. La población utilizada para el presente estudio es de alrededor de 200 empleados. La muestra quedó conformada por 143 empleados de Hitachi Chemical en Montemorelos, Nuevo León, México, concluyo que determinar que el clima organizacional es un predictor fuerte de la satisfacción laboral percibida por los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

(Boada, 2019) En su investigación titulada Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de seguridad Peruana en 2018, estudio Determinar si la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño de los agentes de seguridad de una PyME del sector

de servicios de vigilancia y seguridad en Lima Metropolitana en 2018, con un diseño no experimental correlacional, concluyo que la satisfacción laboral y el desempeño laboral sí se encuentran relacionadas en el puesto agente de seguridad de la empresa de estudio. En base a ello, un incremento en su satisfacción laboral, se vería acompañado de una mejora en su desempeño laboral. Asimismo, una pobre satisfacción laboral traería consigo un peor desempeño laboral.

(ApesteGUI, 2017) Estudio Se investiga la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en una muestra de 250 vendedores. Para lograr este objetivo se aplicó la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979) y la Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen(1997). Ambos instrumentos fueron validados para el presente estudio. Se concluyó que existe correlación directa y significativa entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional ( $r=0.560$ ), es decir, a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso organizacional. Asimismo, existe diferencia significativa a nivel de la variable satisfacción y compromiso con la variable sociodemográfica edad, hallándose que a menor edad mayor nivel de satisfacción y respecto a la variable sociodemográfica género, se encontró que las mujeres presentan mayor nivel de compromiso.

(Lomas, 2017) La investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. El tipo de estudio fue no experimental; el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional: asimismo la

investigación contó con una muestra de estudio de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017, quienes fueron evaluados mediante la aplicación de cuestionarios con el fin de recolectar información, pudiendo llegar así la siguiente conclusión: Mediante la aplicación del estadístico se evidencio que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) Es< a 0,05 es decir “0,000; donde la correlación r de Pearson es de 0.944, la cual indica que la variables Satisfacción Laboral influye en la variable Productividad en un 89%. Dichos resultados son provenientes de la muestra, lo cual el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en la productividad de los mismos. En un total de la muestra, el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, debido a que la organización no ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades. El sueldo no se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo. Asimismo, el nivel de productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires es medio en un 39%, ya que el personal a veces demuestra estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades, asimismo el personal en ocasiones demuestra darles el uso y manejo adecuado a los equipos de la institución.

(Yeren, 2017) La mayoría de las empresas en el Perú tienen como propósito fundamental, alcanzar el éxito y ser altamente competitivo para tener el mejor posicionamiento en el mercado, se toma en cuenta que el recurso humano es de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales. La presente investigación, tiene como objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores en la empresa

Klauss S.A. Lima. Como hipótesis se consideró: La relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima; la investigación fue de tipo descriptivo – correlacional con una población de 40 colaboradores y una muestra de la misma medida. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Teniendo en cuenta las encuestas realizada en la empresa Klauss S.A. y el realizar la prueba R momento de Pearson con el fin de validar si se aprueba la hipótesis (con un nivel de significancia de 005), se obtuvo como resultado un valor  $p = 0.000$ , por lo que se concluyó que existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y la productividad, traducida en el desempeño laboral que es regular.

(Castillo & Ruiz, 2016) El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016. Este trabajo desarrolla un estudio correlacional de corte transversal. Participaron en el estudio 54 trabajadores calculado de una población finita. Para medir clima organizacional y sus dimensiones, se tomó la escala CL-SPC diseñada por Palma (2004); y para medir la variable satisfacción laboral y sus dimensiones, se consideró la escala SL-SPC diseñada por Palma (1999), ambos instrumentos valoran las respuestas en la escala de Likert. Los resultados, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, demuestran que existe correlación entre clima organizacional y motivación laboral, obteniéndose un coeficiente de 0.750 ( $p\text{-valor}=0,000$ ). Entre clima organizacional y la dimensión condiciones físicas y/o materiales, un coeficiente de 0.493 ( $p\text{-valor}=0,000$ ); así mismo respecto

a la dimensión políticas administrativas, un coeficiente de 0.487 (p-valor=0,000), respecto a la dimensión relaciones sociales, un coeficiente de 0.557 (p-valor=0,000), así también con la dimensión desarrollo personal un coeficiente de 0.638 (p-valor =0,000), con la dimensión desempeño de tareas un coeficiente de 0.595 (p-valor = 0,000) y finalmente con la dimensión relación con la autoridad un coeficiente de 0.510 (p-valor = 0,000). Se concluye que el clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones, excepto con la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas con la que existe una correlación débil. Por lo tanto, a mayores niveles de clima organizacional, los clientes colaboradores de la entidad, experimentan mayor motivación en la ejecución de sus tareas. Por otro lado, se llegó a la conclusión que la motivación laboral está determinada por el nivel de clima organizacional que experimentan los colaboradores de la empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C., sin embargo, no se experimentan mayores beneficios laborales y/o remunerativos a pesar que exista un clima favorable.

(N. Pérez & Rivera, 2015) Estudio que actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones, sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general. La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia

Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa- efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana dentro la Región y el país.

(Cruz & Osore, 2015) El presente estudio de la Investigación fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el Personal Civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú en Lima en el año 2014. Para lo cual se utilizaron dos instrumentos; uno sobre Compromiso Organizacional y otro para Satisfacción Laboral, instrumentos que fueron sometidos a los análisis correspondientes para revisar su validez y confiabilidad, siendo debidamente validados por expertos, los resultados indicaron que cumplen con su propósito y medidos dentro de los márgenes de error permitidos. Dicho estudio empleo el tipo de investigación descriptiva correlacional, según el libro de Hernández, Fernández y Baptista (2006), con un diseño no experimental correlacional. Se analizó a la muestra de 100 Empleados Civiles de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú. Los datos fueron recabados utilizando la

Ficha de cuestionario de Compromiso Organizacional, creada por Meyer, Allen y Smith (1993) y la Ficha Técnica de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, de Sonia Palma Carrillo (2000). El análisis de los resultados indica la existencia de correlaciones significativas entre las variables.

Los resultados determinan que el Compromiso Organizacional está relacionado directamente con la satisfacción laboral, según la correlación de Rho Spearman de 0,653  $p < .005$ ) altamente significativo se confirmó la Hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

(Quispe, 2015) El propósito de este trabajo de investigación fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. A fin de proporcionar al directivo de la institución, sugerencias de cambio, reforzamiento y/o de mejora. Para la realización de este estudio se determinó como muestra al total de la población, conformada por 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, para diagnosticar el clima organizacional, compuesto por 21 ítems correspondiente a 5 dimensiones, y para medir la satisfacción laboral, compuesto por 14 ítems correspondiente a 2 dimensiones, validados por tres expertos en la materia. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de Alfa de Cronbach para la escala de clima organizacional y satisfacción laboral de 0.796 y 0.721 respectivamente confiables. La hipótesis principal señalaba que existía relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima

organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo, no se encontró relación entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial el Apurímac.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

(Chuquilin, 2020) El estudio tuvo por objetivo de investigación determinar el nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Con un problema de investigación: ¿Cuál es nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada a la educación en Tumbes, 2019, y una muestra de 5 docentes de la institución educativa privada, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (dimensión personal; dimensión instalaciones y materiales; dimensión servicios y actividades; dimensión imagen de la organización; y dimensión satisfacción con la organización), se ha llegado a concluir que los docentes muestran satisfacción en cuanto a que cada colaborador no ha mostrado ni cumplido cada valor ético tanto en la institución y lo personal y se muestran amables, capaces, buen trato, iniciativa y se desenvuelven bien dentro de cada clase; además, los niveles del servicio educativo brindadas por la Institución satisfacen en nivel medio a cada docente en cuanto a que cada sesión de aprendizaje facilitando la dirección no

convence al estudiante, no genera metodología que incentiven al alumno al desarrollo.

(Herrera, 2020) El estudio tuvo por objetivo de investigación Determinar el nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, año 2019. Con un problema de investigación: ¿Cuál es nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, año 2019? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada a la educación en Tumbes, 2019, y una muestra de 4 docentes de la institución educativa privada, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (dimensión personal = 5 preguntas; dimensión instalaciones y materiales = 5 preguntas; dimensión servicios y actividades = 4 preguntas; dimensión imagen de la organización = 4 preguntas; y dimensión satisfacción con la organización = 4 preguntas), se concluyó que el nivel de personal docente se siente satisfecho por ofrecer en conjunto con sus colegas un servicio con características enfocadas a la amabilidad, capacidad, buen trato, iniciativa y desenvolvimiento impartido en las aulas de clase; el nivel de servicios educativos que ofrece la Institución Educativa Privada cumple con la percepción de los servicios educativos que imparten los docentes, actividades pedagógicas desarrolladas y finalizadas comprometidas con el desenvolvimiento del estudiante en las sesiones de aprendizaje.

(Requejo, 2019) Estudio el presente estudio que está orientado a resolver el siguiente problema de investigación: cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial De Zarumilla – Tumbes, 2018. El objetivo general de dicha investigación fue: determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes, 2018. El tipo de investigación es cuantitativo con diseño descriptivo, la población muestral estuvo constituida por 113 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Para la recolección de datos se aplicó el instrumento: Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG (2013). El análisis y procesamiento de datos se realizaron en el programa SPSS, versión 22, y el programa Excel 2010, obteniéndose medidas de estadísticas descriptivas cuyos resultados encontrados son: el 38.5% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla se ubica en un nivel parcial satisfacción. Concluyendo que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla se encuentran parcialmente satisfacción.

(Becerra, 2018) Estudio el presente trabajo de investigación que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral, de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Tumbes, 2017. El estudio corresponde a una investigación de diseño no experimental - transversal, de tipo descriptivo-correlacional, tomando como muestra a 28 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Tumbes. Se empleó la escala de Clima Laboral (CL-SPC) y la escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC). Logrando obtener como resultados, en función al objetivo general, que no existe una correlación significativa entre las variables de estudio, debido que el resultado de significancia es mayor a 0,05 y se considera que hay una relación inversa entre las variables. Se concluye que los resultados reflejan que el nivel de clima laboral

que existe en el personal de trabajo es moderado o medio y que el nivel de satisfacción laboral que refleja el personal de trabajo de la Universidad Alas Peruanas - Filial Tumbes, se encuentra en la categoría insatisfecho.

(C. García, 2018) Estudio la investigación titulada “Niveles de satisfacción laboral en tres empresas de crianza de camarones, Tumbes-Perú 2018”. Tuvo como objetivo general: Comparar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en tres empresas de crianza de camarones. Asimismo tuvo como objetivos específicos 1: comparar el nivel de las condiciones materiales de los colaboradores en tres empresas de crianza de camarones, Tumbes- Perú 2018, como objetivo específico 2: comparar el nivel de las políticas, relaciones y desarrollo personal de los colaboradores en tres empresas de crianza de camarones, Tumbes-Perú 2018, tuvo como objetivo específico 3: comparar el nivel en el desempeño de tareas y relación con la autoridad de los colaboradores en tres empresas de crianza de camarones, Tumbes-Perú 2018. La indagación tuvo como método hipotético, deductivo, con nivel descriptivo comparativo, del tipo básica, con diseño no experimental- transversal y un enfoque cuantitativo, su población fue de 80 colaboradores, por lo tanto, se utilizó el método censal por ser pequeña la población, para la medición se utilizó el cuestionario tipo Lickert, para el procesamiento de datos se utilizó la herramienta del SPSS. 24, y se pudo determinar la confiabilidad del instrumento mediante el alfa cronbach, la contrastación de hipótesis se realizó con el estadístico Kruskal-Wallis y como conclusión se determinó que si existen diferencias en la satisfacción laboral de los colaboradores en las tres empresas de crianza de camarones y que la satisfacción de los colaboradores se encuentra principalmente en el nivel medio. Se efectuaron

las conclusiones, las cuales respondieron a los objetivos general y específico, recreando la realidad problemática.

(Rodríguez & Rojas, 2018) Estudio que la cultura institucional tiene estrechas vinculaciones con la estructura de las instituciones en lo referente a la satisfacción laboral en un solo marco, y cuya meta es mantener la eficiencia en la organización. La cultura institucional va más allá de la viabilidad económica, la rentabilidad, las relaciones de los colaboradores, tanto externos como internos, para alcanzar la integración con la estructura de la organización social, insistiendo en componentes claves como la equidad y justicia social, la responsabilidad social y el bienestar de todos. Las teorías existentes entre la cultura institucional, los símbolos, los valores, los paradigmas y el liderazgo, así como el accionar de los directivos de los gobiernos institucionales de estudio, son percibidos en la cultura actual y la cultura deseada en los trabajadores de la institución. La metodología empleada fue de tipo correlacional, transversal con una muestra universal compuesta por los 36 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, utilizando la técnica de la encuesta con cuestionario compuesto por 44 preguntas en escala de Likert. La investigación posee una influencia directa y positiva entre la variable Cultura institucional y la Satisfacción laboral, con influencia de las dimensiones símbolos, paradigmas, valores y liderazgo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,550.

(Villareal, 2018) Estudio la investigación que se basó en la problemática que existe en la actualidad, ya que se observa que existen ciertos problemas a nivel laboral, y una motivación de logro deficiente y para dar respuesta al enunciado del problema se planteó como objetivo determinar la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016; el estudio es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-

correlacional, con un diseño no experimental- transversal. Para el recojo de información se seleccionó en forma aleatoria una muestra de 171, a quienes se le aplicó dos cuestionarios: ML-05 que mide motivación de logro y SL-SPC que mide satisfacción laboral; para análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 22 y el programa informático Microsoft –Excel 2013. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlacional de Spearman, encontrando que, SI existe relación significativa entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016. En los resultados se encontró que en la motivación de logro un 63.2% de los trabajadores se ubicaron en un nivel bajo, así mismo en la satisfacción laboral, se encontró que un 48% se ubicó en un nivel promedio de satisfacción laboral.

(Gonzales & García, 2017) Estudio que el clima es muy importante para el desarrollo de una organización, en su evaluación y en su adaptación al medio exterior. Un clima rígido, una estructura mal definida y no evolutiva harán que la empresa sea postergada por sus trabajadores, clientes, competidores y público en general. El clima no lo hace la organización, lo hacen y lo distinguen los hombres que la conforman. Se revela la autoestima y la personalidad mediante el comportamiento de los trabajadores, respecto de su propia entidad, y de su filosofía de vida. El estudio se realizó durante el año 2016 de diseño no experimental. Correlacional, los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de una encuesta a 60 de los 143 trabajadores de la empresa ATUSA. Los resultados nos indican que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, los indicadores de la estructura organizacional, responsabilidades, comunicación, relaciones, apoyo y cooperación y la toma de

decisiones guardan una alta relación positiva con la variable en estudio. El estudio concluye que existe relación alta positiva entre las variables en estudio, clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ATUSA.

## **2.2. Bases teóricas y conceptuales**

### **2.2.1. Satisfacción Laboral**

Es el acumulado de respuestas de afecto que un individuo experimenta ante su empleo y los distintos aspectos de este. Satisfacción laboral es el concepto de actitud es así que por medio de estrategias de medición de actitud es como se logra medirla. La actitud es algo así como configurar nuestro comportamiento y que se sientan las ganas, la motivación de dar lo mejor de sí mismo en el trabajo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Se describe como la sensación que un individuo experimenta al lograr la equidad frente a necesidades, se produce ante interacciones entre los trabajadores y el usuario, proveedores, clientes y el ambiente es lo que el individuo quiere del trabajo y lo logra. Es un conjunto de sentimientos propicios que pronuncian los integrantes de una empresa con lo que respecta a la visión, misión, estrategias, objetivos, metas y procesos de una organización, así como la afectación que sienten los trabajadores por ser parte de la empresa. (Charaja & Mamani, 2014).

Se refiere a la destreza o tendencia comparativamente concreta hacia el empleo, fundada en credos y valores que se desarrollan a partir de prácticas ocupacionales dentro de una organización (Hospinal, 2013)

#### **2.2.1.1. Factores**

Son los factores que actúan en la satisfacción laboral se pueden agrupar en internos y externos. (Valle & Velásquez, 2017)

#### **2.2.1.1.1. Factores Internos**

Estos factores son los que actúan de una manera directa dentro del ambiente laboral que se da en un determinado grupo social. Dentro de estos factores internos se pueden encontrar Satisfacciones materiales, Sistemas de recompensa, sistemas de promociones y ascensos, estatus, seguridad en el trabajo, Condiciones favorables en el trabajo, condiciones físicas en el trabajo, compañeros de trabajo agradables, diferencias individuales. (Valle & Velásquez, 2017)

#### **2.2.1.1.2. Factores Externos**

Existe la posibilidad de que no se le de gran importancia a estos factores y no sea de mucho interés estudiarlos, pero estos factores también tienen influencia en el trabajo, ya que un individuo se siente agradable en su trabajo siempre y cuando las cosas vayan bien, y si en su trabajo siente que no hay comprensión pues su satisfacción laboral tiende a disminuir. Por ende, un empleado tendrá mayor satisfacción cuando el trabajo que realiza diario tiene un aspecto revelador, este contribuye a la satisfacción de sus diversas necesidades individuales. Se consideran dentro de los factores externos el prestigio de la empresa, la responsabilidad frente a los familiares del empleado, la organización identificada con la sociedad. (Valle & Velásquez, 2017)

#### **2.2.1.2. Dimensiones:**

##### **2.2.1.2.1. Personal**

El personal de una empresa y/o organización lo conforman individuos teniendo puestos desde obreros hasta gerentes, pues depende del perfil para obtener el puesto de trabajo dentro de una organización. El personal aporta a la organización sus conocimientos, su trabajo, experiencias y diversas competencias siendo de

gran valor para la empresa, pues contribuyen al alcance de metas y al logro de objetivos tanto organizacionales como individuales. (Moreno & Godoy, 2012)

El personal, o capital humano juega un papel muy importante dentro de la empresa ya que es un recurso tangible; se han convertido en una parte muy importante para la organización ya que a través de su trabajo, sus experiencias, sus conocimientos, capacidades, que le brindan a la empresa generan un valor muy importante, es así como las organizaciones hoy en día le toman mayor importancia a este recurso humano, brindándoles capacitaciones que les permitirá tener mayores conocimientos, para su desarrollo personal y su aplicación dentro de la organización (M. García & Leal, 2008)

Y finalmente el concepto de personal o capital humano se define como la fuente potencial innovadora de la organización y genera mucho valor para esta, pues de aquí salen las ideas de la empresa, y es a partir de aquí que se permite innovar y crear o renovar estrategias, son individuos que son miembros de la empresa y generan valor para la organización, pues aportan para su trabajo, sus ideas, sus competencias, su actitud, su nivel intelectual, sus experiencias generando así valor para la organización (Sánchez, Melián, & Hormiga, 2007)

#### **2.2.1.2.2. Instalaciones**

Al concepto de instalaciones según el autor se le considera estructura de factores en los cuales se encuentran grupos de trabajo, maquinaria y equipos, departamentos, de manera que se garantice avances laborales de la manera que le permitirán a la organización alcanzar altos niveles de productividad, así mismo se

mantendrán los niveles de precios de los salarios del inventario y los gastos. (Herrera, 2020)

Instalaciones hace referencia a la organización de la infraestructura física de la empresa con la finalidad de promover el buen uso con eficiencia de los recursos, como equipo, trabajadores materiales, incluyendo también inmuebles y la planta, a partir de aquí se toman decisiones, estrategias, y la distribución de la instalaciones siempre pensando en la mejora de la organización, estas tiene que causar un efecto positivo en los empleados porque son parte de la organización y tiene que estar satisfechos con la distribución de materiales y espacios. (Meyers & Stephens, 2006)

#### **2.2.1.2.3. Servicios**

Un servicio se define como un cambio en la situación de un individuo o de un bien que es de propiedad de una unidad económica, que es producto del resultado de una actividad o de otra unidad económica, con el consentimiento previo del individuo o de la unidad económica primera. Es así que se puede resaltar como el cambio que produce un individuo o en los bienes que posee. (Africano, Faría, & Quintero, 2008)

Toda actividad de una empresa tiene un conducto a un servicio o producto. Es entonces que se logra entender que los bienes o servicios son ejecuciones de diversas actividades, lo servicios son intangibles, son actividades de satisfacción o beneficio necesaria mente no tiene que estar involucrada con la venta de productos. Es cualquier tipo de actividad que ofrece una parte a otra para satisfacer sus necesidades esta es intangible ya que no se puede poseer, su producción no necesariamente se liga a productos materiales (Grande, 2005)

Servicios es un concepto ambiguo, porque incluye diferentes actividades económicas, aquellas que no están incluidas en un sector primario que se dedica a obtener materia prima, o aun sector secundario que su actividad es convertir materia prima en productos terminados. Otra definición de servicios determina que los servicios brindan ayuda, cuidados o utilidad, práctica, contenido intelectual, mayormente de valor intangible que de producto material. Sector servicios es una porción variada de la economía abarcando sectores en tecnología, conocimientos en negocios o servicios informáticos, hasta servicios de baja tecnología y poco capaces como la mayoría de servicios personales (Jacob, Tintoré, & Torres, 2001)

#### **2.2.1.2.4. Imagen empresarial**

La imagen de la organización tiene por concepto que es el buen perfil que quiere dar a conocer la organización al público de interés, según un enfoque se dice que la imagen corporativa se da a entender como una forma visual que tiene el público hacia la organización, cada persona tiene una percepción diferente de la empresa, pues muchas veces la imagen de la empresa es proyectada por imágenes, símbolos los cuales identifican a la empresa. (A. Pérez & Rodríguez, 2014)

La imagen empresarial no resulta de una realidad puntual, por lo contrario, se va formando con lo que resulta de la información acumulada que llega al público. La imagen no se forma de la noche a la mañana con mensajes, ni con campañas publicitarias; la imagen se va formando a largo plazo con un proceso lento, que implica el arduo trabajo de los componentes de la empresa para así dar una buena imagen de tal manera que la misma imagen se promociona sola para así atraer al público. (Capriotti, n.d.)

En la actualidad resulta muy difícil definir lo que es la imagen de la empresa, ya que todo lo que está alrededor de la empresa puede hacer referencia de su imagen. Los problemas de la empresa, el lanzamiento de un nuevo producto, el personal, el público con diferentes objetivos pueden hacer que la imagen de la empresa sea cambiante. Es así que la imagen de la empresa se podría definir como un recuerdo o visión mental que concede cada persona, se va formando por el acumulado de particularidades diferentes con referencias a la organización. Por lo consiguiente cada persona puede tener una imagen diferente de la empresa, esto se debe al sin número de contactos que ha tenido con esta, ya sea por publicidad, por referencias, las experiencias vividas con la organización siendo estas positivas o negativas, la marca, la presentación, la atención. Esto puede afectar o favorecer la imagen de la empresa ya que se van formando acumulados de atributos. (Pintado & Sánchez, 2013)

#### **2.2.1.2.5. Satisfacción organizacional**

La satisfacción organizacional tendría que ser un término con gran significado para la conducta en la empresa socialmente responsable de los trabajadores. El personal satisfecho tiene una actitud positiva en la organización, siendo amable, compartido, y prestando ayuda a sus demás compañeros, sobresaliendo de las expectativas esperadas en cuanto a su puesto. (Del Rosario & Huaman, 2018)

Por otra parte, se dice que la satisfacción organizacional es sentirse satisfecho con tomar decisiones, estar en confianza sobre el puesto de trabajo, estar conforme con el salario, y sentirse totalmente satisfecho con el puesto de trabajo, generando así un clima laboral agradable y contagiante a los demás compañeros, y por ende trabajando con actitud y confianza en la organización y obteniendo así mejores resultados. (Mendoza, Escobar, & García, 2012)

Y por último se dice que la satisfacción organizacional se va desarrollando cuando el trabajador se siente parte de la organización, es decir en la organización se le da la confianza e importancia que espera; influyendo en su buena actitud y en la manera de comportarse con sus compañeros generando un buen clima laboral. La confianza brindada por la organización hace que el trabajador desee seguir formando parte de la empresa. (Omar, 2011)

### **2.2.2. MyPes**

Las Mypes (Micro y Pequeña Empresa), es una unidad económica que la puede constituir una persona natural o jurídica, ante alguna forma de empresa, cuyo objeto es el desarrollo de diferentes actividades como, por ejemplo, realizar trabajos de extracción, transformación, producción comercializar bienes o servicios, estas empresas se encuentran inscritas en el registro denominado REMYPE. Las micro y pequeñas empresas reciben beneficios del estado peruano, ya que les facilita su creación y posteriormente su formalización, otorgándoles políticas para el impulso del emprendimiento y así mismo la mejora de estas empresas. Se debe de considerar que las categorías según sus niveles de ventas son: 150 UIT para el monto de ventas máximas anuales de las micro empresas; y para las pequeñas empresas ventas al año que superen los 150 UIT y como estimación 1700 UIT, el estado peruano les otorga su beneficio en destino de sus ventas en promedio anual y el cumplir de otros requerimientos. (Sunat, 2019)

En el artículo 2 de la Ley 28015, la MyPe es una unidad económica que se constituye por una persona natural o persona jurídica, de cualquier forma, de gestión u organización empresarial, que se contempla bajo la legislación en vigencia, su objetivo es desarrollar actividades de transformación, de producir, de extracción, de comercializar bienes o de prestación de servicios. Pero las MyPes

deben de reunir ciertas características que se establecen en el artículo 3 de la Ley 28015, que se diferencia por dos rubros: a) Número de trabajadores. Los trabajadores de la microempresa deben de ser de 1 a 10; la pequeña empresa de 1 a 50 trabajadores. b) Por las ventas al año. Las microempresas de un monto máximo de 150(UIT); La pequeña empresa de 150(UIT) hasta 850(UIT). Las MyPes en el Perú son de gran importancia ya que son el motor de la economía peruana. Brindan 80% de empleo a la población económicamente activa, 40% del PBI. Las MyPes comprenden diferentes aspectos importantes de la economía peruana, así mismo contribuyen a generar empleo, aunque a veces no lo hacen en las condiciones adecuadas, pues es un gran alivio al alto índice de desempleo que atraviesa nuestro país. (Sanchez, 2014)

### **2.2.3. Empresas**

Las empresas son sistemas de la sociedad en donde los individuos realizan diferentes actividades o funciones en coordinaciones para aportar en el cumplimiento de planes planteados y la misión de la empresa. Con el pasar del tiempo el individuo ha logrado visualizar el trabajo como un ente de la sociedad, es aquí donde se forman grupos para el logro de metas organizacionales que uno solo no se podría lograr. Las personas interactúan con otras personas y en sus ambientes laborales, es de esta manera que las personas se ven en la obligación de unir fuerzas para lograr objetivos comunes.(Ponte, 2016)

La empresa se entiende como una entidad hacedora que convierte cosas desde un flujo físico entrante hasta llegar a un producto terminado saliente, pero verla de esa manera no es la mejor manera de representar los actuales escenarios de desenvolvimiento directamente abierto al conocimiento y de manera global, en donde actúan más agentes y son estos agentes tienen la capacidad de crecer en este

trayecto que comienza en hacer y continua con la prestación de servicios que se orientan al uso de las cosas. En este entorno influyen los atributos de valor incluyendo las capacidades de las personas que se centran en innovar sostenidamente y en la transformación de la organización hacia nuevos escenarios. (Goñi, 2014)

#### **2.2.4. Trabajadores**

Los trabajadores son las personas que prestan servicios personales a una organización, mediante el pago de salarios por empresas que obtiene utilidades. Estos pueden de ser de diferentes edades, condiciones, razas con diferentes cargos o puestos, desde obreros, administrativos, gerentes. Según el autor menciona algunos tipos de trabajadores como: trabajadores de obra, trabajadores de planta. Los trabajadores de planta son los trabajadores que prestan su trabajo a la empresa por un tiempo determinado. La empresa tiene la obligación de hacer partícipe de las utilidades a los trabajadores. Los trabajadores por tiempo determinado o por obra, son los trabajadores que sin pertenecer a planta prestan sus servicios a la organización, supliendo puestos temporales o para trabajos determinados que no son una actividad permanente de la organización. (Téllez & Rivera, 2005)

El trabajador es aquel que tiene una relación con una organización mediante un contrato, con una previa evaluación del individuo donde se evalúa conocimientos, capacidades, virtudes, y se pasa por exámenes psicológicos para evaluar actitudes y comportamientos del individuo. Después del contrato de trabajo el individuo se encuentra en la obligación de cumplir las cláusulas del contrato mientras dure su prestación de servicios a la empresa; el trabajo crea independencia entre la empresa y los trabajadores, beneficiando a ambas partes involucradas a que se

incremente la producción, la eficiencia y eficacia en la empresa y se logre una satisfacción laboral. (Tena, 2002)

El trabajador es una persona natural o física que da la prestación de servicios a una organización, mediante algunas condiciones: dependencia, voluntariedad, ajenidad, y recibe a cambio una remuneración por sus servicios prestados a la empresa. Este individuo puede realizar diferentes tipos de trabajo como trabajo intelectual, manual, de esfuerzo físico. Así mismo los trabajadores se categorizan de acuerdo a los títulos profesionales; podrían ser titulados, técnicos, trabajadores administrativos, obreros, trabajadores complementarios o subalternos. Existen tipos de contratos para los trabajadores como, por ejemplo: trabajadores fijos, trabajadores eventuales, trabajadores sustitutos, trabajadores para realizar una actividad determinada una vez que se haya terminado esa actividad ya no se requerirá de los servicios de este trabajador. (Calavia, 2002)

### **III. HIPÓTESIS**

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de investigación**

El estudio fue de diseño descriptivo transversal, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de calidad de servicio. (Hernández et al., 2017)

### **4.2. Población y muestra**

La población es finita y estuvo constituida por trabajadores de la empresa Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L de Tumbes. La muestra está constituida a criterio del investigador considerando la totalidad de trabajadores. Desempeñando sus funciones de acuerdo a los criterios de inclusión.

Cuadro 1. Población

<b>Detalle</b>	<b>REGIMEN</b>	<b># Gerente</b>	<b># Trabajadores</b>
Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L	MYPE	1	4

**Fuente:** Elaboración propia.

### **4.3. Definición y operacionalización de variables**

Cuadro 02. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Satisfacción laboral</b>	Se refiere a la destreza o tendencia comparativamente concreta hacia el empleo, fundada en credos y valores que se desarrollan a partir de prácticas ocupacionales dentro de una organización (Hospinal, 2013)	Se describirá la variable satisfacción laboral de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Personal	Amabilidad del servicio	<b>Likert</b>
				Capacidad de trabajadores	
				Trato esperado	
				Iniciativa oportuna	
				Desenvolvimiento	
			Instalaciones	Climatización	
				Higiene	
				Seguridad	
				Materiales óptimos	
			Servicios	Buzón de sugerencias	
				Percepción de servicios	
				Relaciones interpersonales	
				Actividades desarrolladas	
			Imagen empresarial	Actividades finalizadas	
				Percepción	
Personalización					
Necesidades del trabajador					
Satisfacción con la organización	Compromiso				
	Satisfacción del trabajador				
	Satisfacción instalaciones				
	Satisfacción servicios				
				Satisfacción general	

**Fuente:** Elaboración propia.

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

Para realizar este estudio se recolectaron los datos a inicios del año 2020. Para ello, se solicitó la autorización de la gerente general de la Mype empresa Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L, para la posterior aplicación de la encuesta a los trabajadores, contando ya con la autorización se presentó el estudio, sus objetivos a estudiar y se hizo la solicitud del consentimiento informado una vez firmado el consentimiento informado se procedió a la recolección de datos, para esta recolección se empleó la técnica de la entrevista, donde el investigador realizó las interrogantes y resolvió la encuesta de acuerdo a la respuesta que manifestaron el propietario y los trabajadores.

#### **4.5. Plan de análisis**

Se hicieron la recolección de datos de las covariables de *características de los trabajadores* como sexo (femenino/masculino), edad, grado de instrucción (Educación básica/Técnico/Universitario/Posgrado); asimismo las *características de las MyPes*, como el número de p por MyPe, los regímenes tributarios (Nuevo Régimen Único Simplificado/Régimen MyPe/Régimen Especial/Régimen General); y *características de la satisfacción laboral* (personal, instalaciones, servicios, imagen, satisfacción organizacional)

#### **4.6. Matriz de consistencia**

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L. Tumbes, año 2020?</p>	<p>Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2017)</p>	<p><b>Objetivo general:</b>                      Determinar el nivel de investigación de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L. – Tumbes, año 2020</p> <hr/> <p><b>Objetivos específicos:</b>                      Determinar el nivel que presenta el personal en las MyPes, sector servicios, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L. – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones en las MyPes, sector servicios, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L.</p>	<p><b>V1:</b> Satisfacción laboral.</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo.  <b>Nivel:</b> Descriptivo.  <b>Diseño:</b> No Experimental.</p>	<p><b>Likert</b></p>

– Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de los servicios y actividades en las MyPes, sector servicios, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L. – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector servicios, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L.

– Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector servicios, rubro servis, Caso: Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L.

– Tumbes, año 2020.

---

#### **4.7. Principios éticos**

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta estudio; y además los principios éticos del Código de Ética como protección a la persona, cuidado del ambiente y biodiversidad, libre participación y derecho a estar informado, beneficencia y no maleficencia, justicia y la integridad científica (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019).

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1.** Características sociodemográficas.

Características	n (%)
<b>Edad</b>	32 ± 6.16
<b>Sexo</b>	
Femenino	1 (25.0)
Masculino	3 (75.0)
<b>Estado civil</b>	
Soltero	2 (50.0)
Casado	1 (25.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	1 (25.0)
<b>Grado de instrucción</b>	
Educación básica	1 (25.0)
Técnico	0 (0.0)
Superior	3 (75.0)
Posgrado	0 (0.0)

\* Media ± desviación estándar

**Tabla 2.** Características de la MyPes.

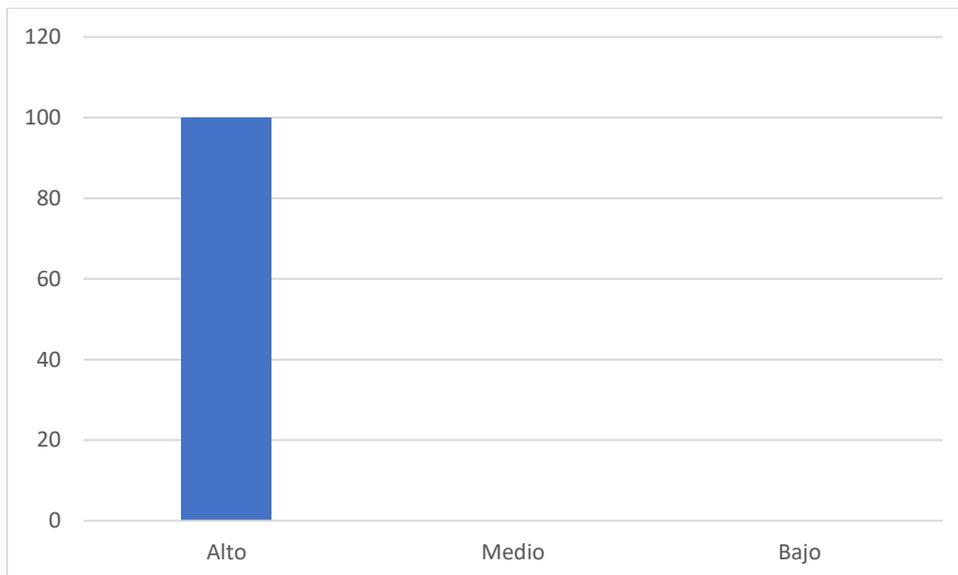
Características	n (%)
<b>Régimen</b>	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPe	1 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
<b>Años constituido</b>	4 años
<b>Modalidad</b>	
Comercializadora	0 (0.0)
Productora	0 (0.0)
Distribuidora	0 (0.0)
Servis	1 (100.0)

**Tabla 3.** Nivel de personal.

<b>Personal</b>			
<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	(20 - 25)	<b>4</b>	100
<b>Medio</b>	(13 - 19)	<b>0</b>	0
<b>Bajo</b>	(5 - 12)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L – Tumbes, año 2020.

**Gráfico 1.** Nivel de personal.



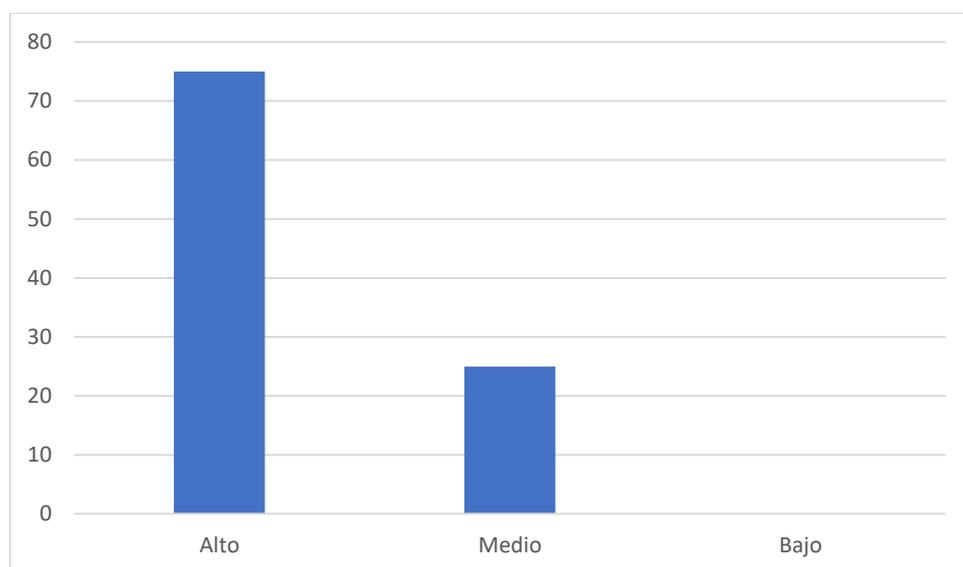
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 4.** Nivel de instalaciones.

<b>Instalaciones</b>			
<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	(20 - 25)	<b>3</b>	75
<b>Medio</b>	(13 - 19)	<b>1</b>	25
<b>Bajo</b>	(5 - 12)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L – Tumbes, año 2020.

**Gráfico 2.** Nivel de instalaciones.



**Fuente:** Elaboración propia.

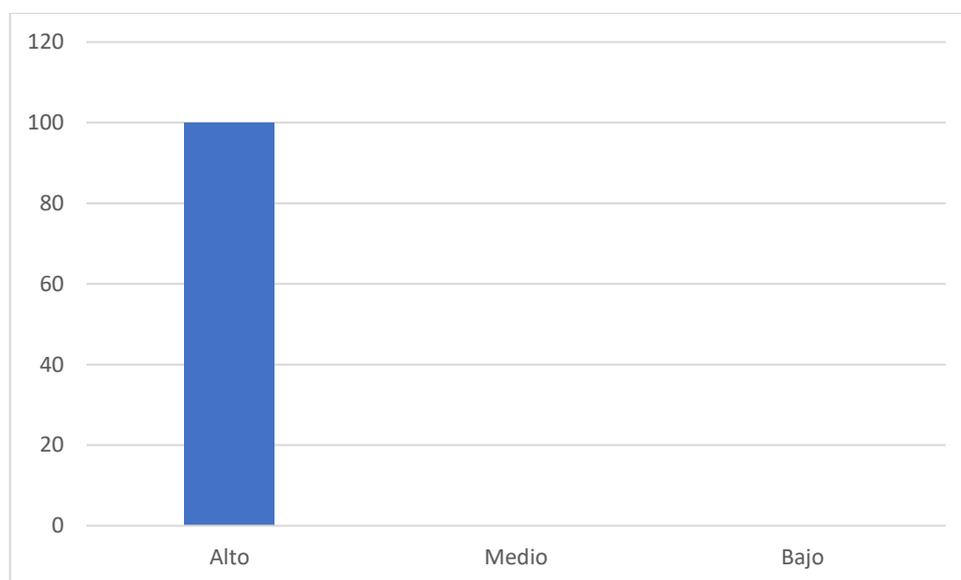
**Tabla 5.** Nivel de servicios.

<b>Servicios</b>			
<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	(15 - 20)	<b>4</b>	100
<b>Medio</b>	(10 - 14)	<b>0</b>	0
<b>Bajo</b>	(4 - 9)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L –

Tumbes, año 2020.

**Gráfico 3.** Nivel de servicios.



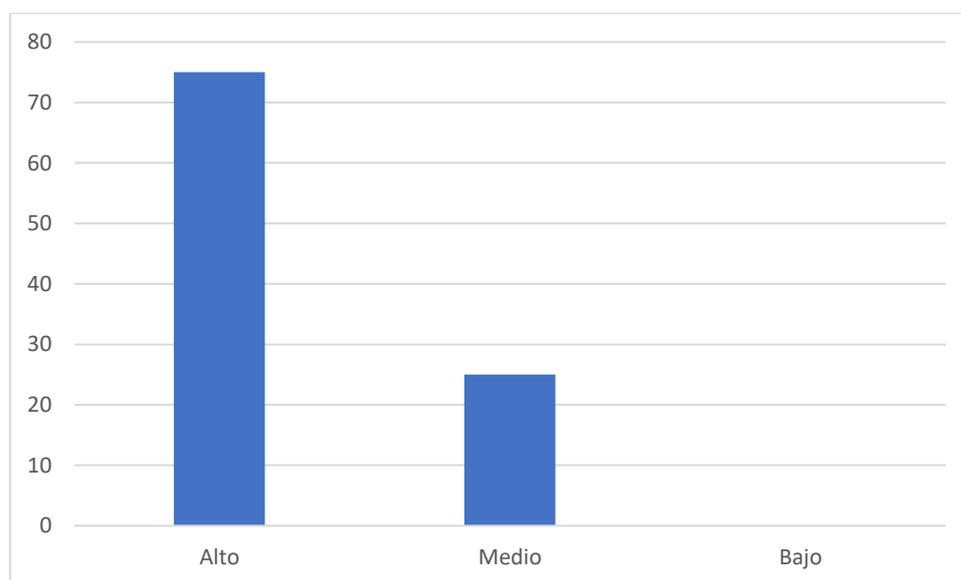
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 6.** Nivel de imagen institucional

<b>Imagen</b>			
<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	(15 - 20)	<b>3</b>	75
<b>Medio</b>	(10 - 14)	<b>1</b>	25
<b>Bajo</b>	(4 - 9)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L – Tumbes, año 2020.

**Gráfico 4.** Nivel de imagen institucional.



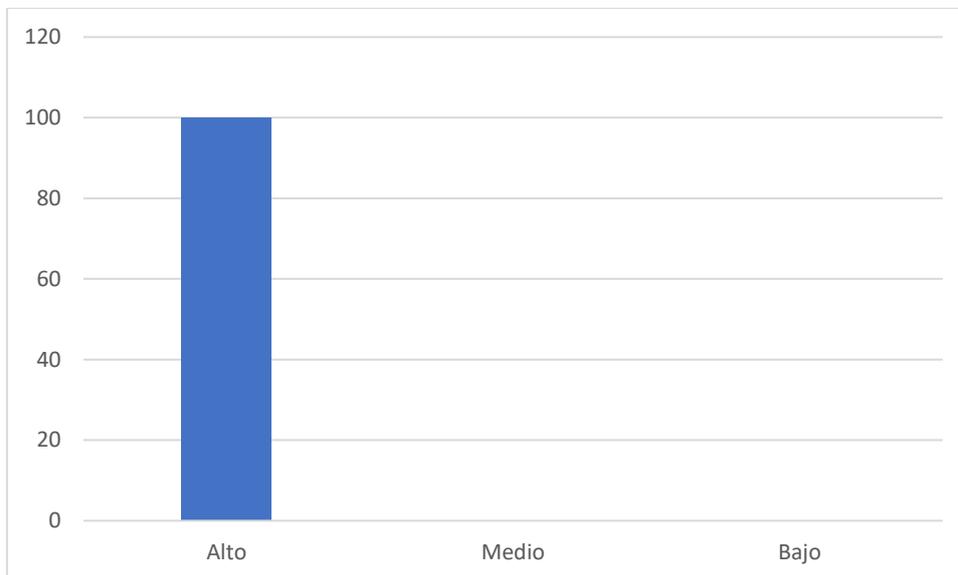
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción organizacional.

<b>Satisfacción organizacional</b>			
<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	(15 - 20)	<b>4</b>	100
<b>Medio</b>	(10 - 14)	<b>0</b>	0
<b>Bajo</b>	(4 - 9)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L – Tumbes, año 2020.

**Gráfico 5.** Nivel de satisfacción organizacional.



**Fuente:** Elaboración propia.

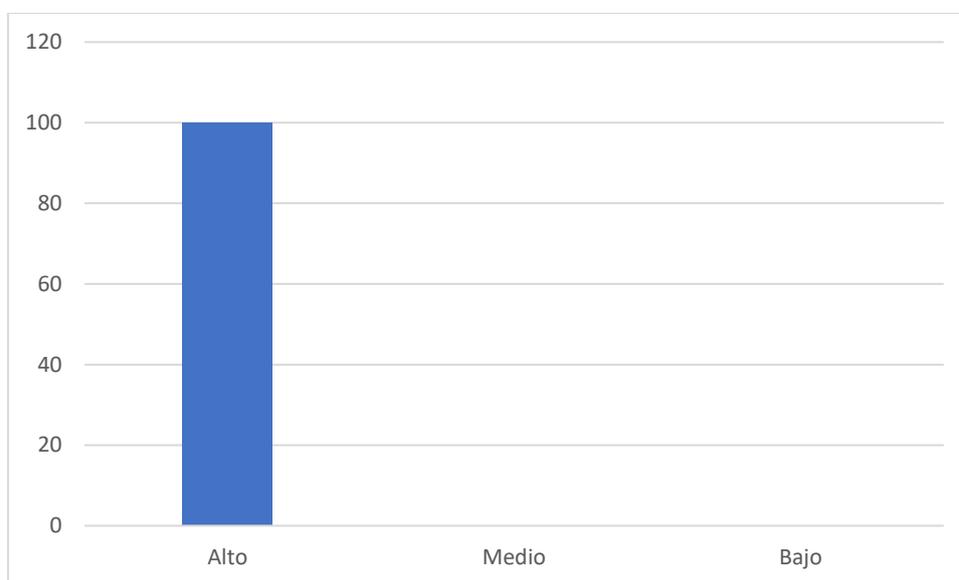
**Tabla 8.** Nivel de satisfacción laboral.

<b>Satisfacción laboral</b>			
<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	(81-110)	<b>4</b>	100
<b>Medio</b>	(52 - 80)	<b>0</b>	0
<b>Bajo</b>	(22 - 51)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L –

Tumbes, año 2020.

**Gráfico 6.** Nivel de satisfacción laboral.



**Fuente:** Elaboración propia.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores:**

Se aplicó interrogantes relacionadas a la investigación sociodemográficas en donde se reflejó que la edad promedio de los trabajadores oscila entre 32 años de edad; de sexo masculino en su mayoría con un 75.0%, de promedio alto según su estado civil solteros con un 50.0% y grado de instrucción superior con un 75% estudios realizados en Universidades, especialidad contabilidad, administración.

### **5.2.2. Respecto a las características las MyPes:**

Se identificó que el total de trabajadores de la empresa de servicio, manifestó está inscrita bajo el régimen MyPe, con un tiempo constituido promedio de 4 años, y con razón social en su totalidad denominada Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L.

### **5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:**

Se determinó que existe un alto nivel en cuanto a la satisfacción personal, ya que los trabajadores en su totalidad 100% manifestaron que logran satisfacer sus necesidades y mantiene una buena relación entre compañeros teniendo en cuenta la comunicación para intercambiar ideas, lograr objetivos y enfocarse en el desarrollo de la empresa, los trabajadores valoran mucho a la empresa esto se ve reflejado en el cumplimiento de sus funciones hacia el logro de objetivos empresariales e individuales; corroborando con (Wilches, 2018) que manifestó la valoración que tienen la misión, visión, comunicación, participación, por parte de los trabajadores es buena, esto se debe al establecimiento de la buena formación en cuanto a sus funciones y el agrado con que cumplen el

desarrollo de sus labores, generando relaciones buenas entre compañeros estableciendo así correlación con el desempeño; con respecto al nivel de instalaciones el 75% de los trabajadores indicaron que los espacios, equipos y materiales existentes se encuentran en condiciones óptimas para desarrollar las actividades, asumiendo que tienen un ambiente apropiado para llevar a cabo sus actividades diarias; coincidiendo con lo que dice (Herrera, 2020) quien ostentó que la organización de las instalaciones y las buenas condiciones de los materiales y equipos garantizan un flujo de trabajo con altos estándares y un ambiente apropiado que permiten lograr niveles altos de productividad, para que así se puedan mantener niveles salariales adecuados, gastos e inventarios; respecto al nivel de servicios el 100% de los trabajadores dieron a conocer que se encuentran satisfechos con la prestación de sus servicios a la empresa ya que como es una servis, se involucran con los trabajadores de tiempo determinado que se encuentran laborando en otras entidades a los cuales supervisan y capacitan ya que depende de ello la productividad de la empresa; coincidiendo con (Boada, 2019) quien dice que si se brindan servicios de calidad las otras organizaciones estarán satisfechas con el servicio y así seguirán contratando a la empresa para posteriores convocatorias de tal manera que se obtendrá rentabilidad, y es de gran importancia porque generara seguridad en los puestos por parte de los trabajadores la cual se verá reflejada en el clima laboral y por consiguiente en el desempeño bueno que tendrá la empresa con el cliente; con respecto a la imagen empresarial el 75% de los trabajadores manifestaron sobre el nivel de imagen en el que se encuentran en el mundo empresarial, esto se debe a la

calidad de servicios ofrecidos y al compromiso por parte de los trabajadores frente a la organización; revalidando con (Chuquilin, 2020) quien dio a conocer que los trabajadores muestran satisfacción al encontrarse prestando servicios en una empresa con prestigio y se sienten comprometidos a seguir trabajando en la imagen de la empresa ofreciendo servicios de calidad; y por ultimo con lo que respecta a la satisfacción organizacional el número de trabajadores en un 100% reflejaron que se encuentran satisfechos con la empresa ya que laboran en ambientes agradables con equipos y materiales modernos y con las capacitaciones que les brinda la organización, permitiéndoles así brindar servicios de calidad; lo cual discrepa con (Lomas, 2017) quien dio a manifestar que existe una satisfacción baja por parte de los trabajadores ya que la empresa no les brinda facilidades ni les permite realizar sus actividades con libertad, su salario está por debajo de su trabajo y la falta de motivación refleja el resultado en la baja satisfacción laboral.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Respecto al objetivo 01: Los trabajadores tienen un alto nivel de satisfacción, el cual se ve reflejado en el desenvolvimiento de sus funciones y en la actitud para tomar decisiones, afrontar problemas de acuerdo a temas empresariales.
- Respecto al objetivo 02: Las instalaciones que tiene la empresa tiene un alto nivel de satisfacción por parte de los trabajadores ya que se encuentran en buenas condiciones para seguir realizando las actividades empresariales.
- Respecto al objetivo 03: Los trabajadores muestran un alto nivel de satisfacción en brindar servicios de calidad mostrando amabilidad, conocimientos, empatía y en dar cumplimiento en las actividades que plantea la empresa.
- Respecto al objetivo 04: Los trabajadores se sienten satisfechos de ser parte de una empresa que tiene reconocimiento respecto a la imagen empresarial, recibiendo el apoyo y empatía de su jefe contando con una conducta idónea y comprometiéndose a satisfacer a los clientes.
- Respecto al objetivo 05: Los trabajadores se encuentran satisfechos en cuanto a la importancia que le da la dueña a la organización invirtiendo en su infraestructura, materiales, equipos para así brindarles un ambiente laboral agradable en donde desempeñen sus funciones con satisfacción.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Africano, N., Faría, E., & Quintero, N. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium*, 33–51.
- Apestequi, J. (2017). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personas de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, Lima-Perú 2017*. Universidad César Vallejo.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185–191. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492014000300010>
- Atamari, N., Inga, C., & Vera, V. (2013). Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú, 2013. *Cartas Al Editor*, 1–2. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(13\)60127-0](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(13)60127-0)
- Becerra, S. (2018). *Clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la universidad alas peruana filial Tumbes 2017*. Universidad Alas Peruana.
- Beltran, V., Quispe, C., & Tinoco, G. (2014). Cultura organizacional y satisfacción laboral en la facultad de ingeniería en el marco de la acreditación universitaria. *Industrial Data*, 17(2), 56–66. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81640856007>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de seguridad Peruana en 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Calavia, J. (2002). *Introducción al derecho*. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=IEmow86wj5EC&pg=PA33&dq=trabajadores+concepto&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiEjd7i66roAhWbIbkGHYPiDIUQ6AEIQTAD#v=onepage&q=trabajadores concepto&f=false>
- Calderón, A. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la universidad nacional de Tumbes, 2018*. Universidad nacional de Tumbes.
- Capriotti, P. (n.d.). La Imagen de Empresa. Retrieved March 15, 2020, from [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4RXfyC7e5\\_oC&oi=fnd&pg=PA64](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4RXfyC7e5_oC&oi=fnd&pg=PA64)

&dq=imagen+or+empresa&ots=UN4zeIqJzW&sig=FKwcqltaqB5UsrqNliGKpNk9Wxs#v=onepage&q=imagen or empresa&f=false

Castillo, J., & Ruiz, L. (2016). *UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela Profesional de Administración*. Universidad Peruana Union.

Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo Puno-Perú, 2013. *Scielo, Perú*, 5.

Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (U. P. Comillas, Ed.). Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj26oa3pYvoAhWEGbkGHW4MAc8Q6AEIPjAD#v=onepage&q=satisfaccion+laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj26oa3pYvoAhWEGbkGHW4MAc8Q6AEIPjAD#v=onepage&q=satisfaccion+laboral&f=false)

Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21–36. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>

Chuquilin, Y. (2020). *Satisfacción de los docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas - Tumbes, año 2019*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tumbes.

Cruz, R., & Osore, K. (2015). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en el personal civil de la jefatura de personal de la fuerza aérea del Perú*. Univesidad César Vallejo.

Del Rosario, Y., & Huaman, S. (2018). *Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Aguas Verdes - región Tumbes, 2017*. Universidad Nacional de Tumbes.

Escobedo, J. (2018). "Caracterización del clima organizacional y la satisfacción de docentes en las Mypes del sector educación Tumbes, año 2018. *Repositorio Institucional - Uladech*, 1–34.

Gallargo, A., & Freundlich, F. (2009). Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. *Revesco, Revista de Estudios*

- Cooperativos*, 33–58. Retrieved from [www.ucm.es/info/revesco](http://www.ucm.es/info/revesco) Fecha de recepción: 30/11/
- García, C. (2018). *Niveles de satisfacción laboral en tres empresas de crianza de camarones. Tumbes, 2018*.
- García, J., Cepeda, G., & Martín, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: Utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología Del Deporte*, 21(1132-239X), 309–319.
- García, M., & Leal, M. (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual. *Omnia*, 14(3), 144–159.
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa Chilena del área de la minería*. 9–16. Retrieved from [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)
- Goñi, J. (2014). *Un nuevo concepto de empresa* (D. de Santos, Ed.). Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=Cx-eAwAAQBAJ&pg=PA81&dq=concepto+de+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjAwIio\\_aboAhWNlBkGHS6WCQYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=concepto de empresa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Cx-eAwAAQBAJ&pg=PA81&dq=concepto+de+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjAwIio_aboAhWNlBkGHS6WCQYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=concepto de empresa&f=false)
- Gonzales, J., & García, C. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa aguas de Tumbes s.a - Atusa, 2016*. Tumbes.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios* (cuarta edi). Retrieved from [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qTBg-oZ6WcYC&oi=fnd&pg=PA21&dq=definicion+de+servicios&ots=91qXeEBHa\\_&sig=H939D5z41Rrts1AYw0\\_2uDhb6ZQ#v=onepage&q=definicion de servicios&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qTBg-oZ6WcYC&oi=fnd&pg=PA21&dq=definicion+de+servicios&ots=91qXeEBHa_&sig=H939D5z41Rrts1AYw0_2uDhb6ZQ#v=onepage&q=definicion de servicios&f=false)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). México: Mc Graw Hill.
- Herrera, P. (2020). *Satisfacción de los docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas - caso: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, año 2019*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Hospital, S. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D*

- inversiones S.A.C. *Industria Data*, 16, 75–78.
- Jacob, M., Tintoré, J., & Torres, X. (2001). *Innovación de servicios*. Madrid.
- Jara, H. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en el personal de la empresa Cósmica cía. Ltda. de la ciudad de Cuenca durante el período Enero-Junio 2016*. Universidad Politécnica Salesiana - Ecuador.
- Juárez, S. (2012). PRÁCTICA CLÍNICO-QUIRÚRGICA Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 50(3), 307–314.
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Escuela de Posgrado César Vallejo.
- Mendoza, I., Escobar, G., & García, B. (2012). Influencia del liderazgo transformacional en algunas variables de satisfacción organizacional en personal docente y administrativo de una institución pública de educación media superior. *Revista Del Centro de Investigación*, 10, 1–19. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34224543013>
- Meyers, F., & Stephens, M. (2006). *Diseño de Instalaciones de Manufactura Y Manejo de Materiales* (Tercera ed). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=uq3CmCKEv6AC&printsec=frontcover&q=Planeación,+Diseño+y+Layout+de+Instalaciones.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjdr7bQzLfoAhWoH7kGHTF1Ba0Q6AEIazAI#v=onepage&q=Planeación%2C%20Diseño+y+Layout+de+Instalaciones.&f=false>
- Moreno, F., & Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57–67.
- Navarro, L. (2016). *La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral* (Universidad de la Laguna). Retrieved from [www.ull.es](http://www.ull.es)
- Omar, A. (2011). *Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor*. 17(2), 129–137.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017).

Bioética y Ética en la UNESCO.

- Pérez, A., & Rodríguez, I. (2014). Identidad, imagen y reputación de la empresa: integración de propuestas teóricas para una gestión exitosa. *Cuadernos de Gestión*, 14, 97–126. <https://doi.org/10.5295/cdg.130389ap>
- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonía Peruana, periodo 2013*. Universidad nacional de la amazonía Peruana.
- Pintado, T., & Sánchez, J. (2013). *Imagen corporativa: influencia en la gestión empresarial* (2° edición). Retrieved from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x98cgeMFA30C&oi=fnd&pg=PA12&dq=imagen+or+empresa&ots=XC9RmxP1v5&sig=6qRx3w6I2yiPsO8H-ISSPfrQ51M#v=onepage&q=imagen+or+empresa&f=false>
- Ponte, F. (2016). Educación en Valores. *Educación En Valores*, 1, 1–88. Retrieved from <http://www.iisue.unam.mx/iresie/>
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurimac, Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Requejo, C. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Zarumilla - Tumbes, 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes.
- Rodriguez, M., & Rojas, A. (2018). *Influencia de la cultura institucional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Jacinto, Tumbes, 2018*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Sánchez, A., Melián, A., & Hormiga, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Aedem*, 13(2), 1135–2523.
- Sanchez, B. (2014). LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA. *Quipicamayoc*, 127–131. Retrieved from <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/465>
- Sunat. (2019). ¿Qué beneficios tengo? | Emprendedor Sunat. Retrieved March 19, 2020, from Emprender website: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

- Téllez, L., & Rivera, R. (2005). *Participación de los trabajadores en las utilidades* - Lyssette Téllez Ramírez - Google Libros. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=uCePb9S8gDYC&pg=PA48&dq=trabajadores&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjakbCJ66roAhUnGbkGHY2oDzQQ6AEISTAE#v=onepage&q=trabajadores&f=false>
- Tena, G. (2002). El contrato psicológico: relación laboral empresa-trabajador. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (15), 85–107. [https://doi.org/10.26754/OJS\\_AIS/AIS.200215224](https://doi.org/10.26754/OJS_AIS/AIS.200215224)
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. *Código de Ética para la Investigación*. , Pub. L. No. Versión 002, 1 (2019).
- Valle, C., & Velásquez, C. (2017). *Factores internos y externos de la satisfacción laboral de los trabajadores de la concesionaria de alimentos servicios generales “El Piurano” e.i.r.l., Arequipa -2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Velázquez, S. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México*. Universidad de Montemorelos.
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia*. Universidad Externado de Colombia.
- Yeren, Y. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klaus. S.A. Lima - 2016*. Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Zans, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016*. Universidad nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

## ANEXOS

### Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre **“Satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro Servis – Caso Inversiones Amotape J y J S.C.R.L – Tumbes, año 2020.”**, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

#### **Características de los trabajadores:**

**Edad** : \_\_\_\_\_

**Sexo** : \_\_\_\_\_

**Estado civil** :

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Viudo
- d. Divorciado

**Grado de instrucción** :

- a. Educación básica
- b. Técnico
- c. Superior
- d. Posgrado

**Características de la MYPE:**

**¿La empresa tiene RUC?**

- a. Si
- b. No

**¿En qué régimen tributario se encuentra ubicada su empresa?**

- a. Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS)
- b. Régimen Especial
- c. Régimen MYPE
- d. Régimen General

**¿Cuántos años de constituida tiene su negocio?**

- a. 1 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. 7 a 10 años
- d. 11 a más años

**¿Modalidad de la empresa?**

- a. Empresa Publica
- b. Empresa Privada

### Características de la Satisfacción Laboral:

El cuestionario de la evaluación de la satisfacción de los trabajadores y su relación con la percepción de la calidad en Centros Fitness: utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión personal = 5 preguntas; dimensión instalaciones y materiales = 5 preguntas; dimensión servicios y actividades = 4 preguntas; dimensión imagen de la organización = 4 preguntas; y dimensión satisfacción con la organización = 4 preguntas*), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= total desacuerdo, 2 = desacuerdo, 3 = regular, 4 = de acuerdo, 5 = Total de acuerdo). Estas variables fueron re categorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres categorías: (a) Alto, entre 83 – 110 puntos; (b) Medio, entre 53 – 82 puntos y (c) Malo, entre 22 – 52. (J. García, Cepeda, & Martín, 2012)

ITEM	1	2	3	4	5
1. ¿El personal de la empresa le parece amable?					
2. ¿Hay suficiente número de personal en la empresa?					
3. ¿Estoy contento con el trato esperado por mis compañeros?					
4. ¿El personal está cuando se le necesita y siempre está dispuesto a ayudar?					
5. ¿Los espacios están limpios y amplios?					
6. ¿La temperatura es la adecuada en el ambiente laboral?					
7. ¿Existe un olor agradable en el ambiente laboral?					
8. ¿La seguridad de la instalación es la adecuada?					
9. ¿Los materiales están en condiciones óptimas?					
10. ¿Disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias?					
11. ¿La percepción de los demás trabajadores sobre la empresa es buena?					
12. ¿Hay buena relación entre el personal de la empresa?					
13. ¿Las actividades finalizan en el tiempo indicado?					
14. ¿la información sobre las actividades que se desarrollan en la empresa es adecuado?					
15. ¿Los horarios son convenientes para los trabajadores?					
16. ¿La empresa oferta frecuentemente sus productos o servicios?					
17. ¿Las actividades de la empresa son amenas?					
18. ¿En general estoy satisfecho con mis compañeros de la empresa?					
19. ¿En general estoy satisfecho con las instalaciones y el material?					
20. ¿En general estoy satisfecho con los servicios y actividades que se ofertan?					
21. ¿Estoy satisfecho con la relación calidad/precio del servicio en general?					
22. ¿Mi impresión de la empresa en general es buena?					

## Anexo 02: Consentimiento informado

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE  
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA

**Investigador principal:** Br. Flores Porras, Tatiana Bel.

**Consentimiento informado**

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo de determinar características de la satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro servis - Caso: Inversiones Amotapes J Y J S C R L - Tumbes, año 2020.

Si deseas participar, los evaluadores del estudio le presentarán un cuestionario físico. Podrás responder hasta en un tiempo estimado de 40 minutos. Debes saber que todas tus respuestas no se catalogarán como malas o buenas. Intenta responder a todas las preguntas con sinceridad y franqueza, si tienes alguna duda no temas en preguntar. Además, el estudio no representa ningún riesgo, puesto que solo responderás un cuestionario.

Toda la información que proporciones será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá perjuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Magaly Quiñones Negrete al celular: 943489768, o al correo: [magaly1968@outlook.com.pe](mailto:magaly1968@outlook.com.pe)

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Cel. (+51 043) 327-933, E-mail: [zlimay@ucal.edu.pe](mailto:zlimay@ucal.edu.pe)

**Obtención del Consentimiento Informado**

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio.

  
INVERSIONES AMOTAPES J Y J S C R L  
JOHANA SMITH GERENTE GENERAL  
Sembrera Carrillo, Johana Smith  
Propietaria

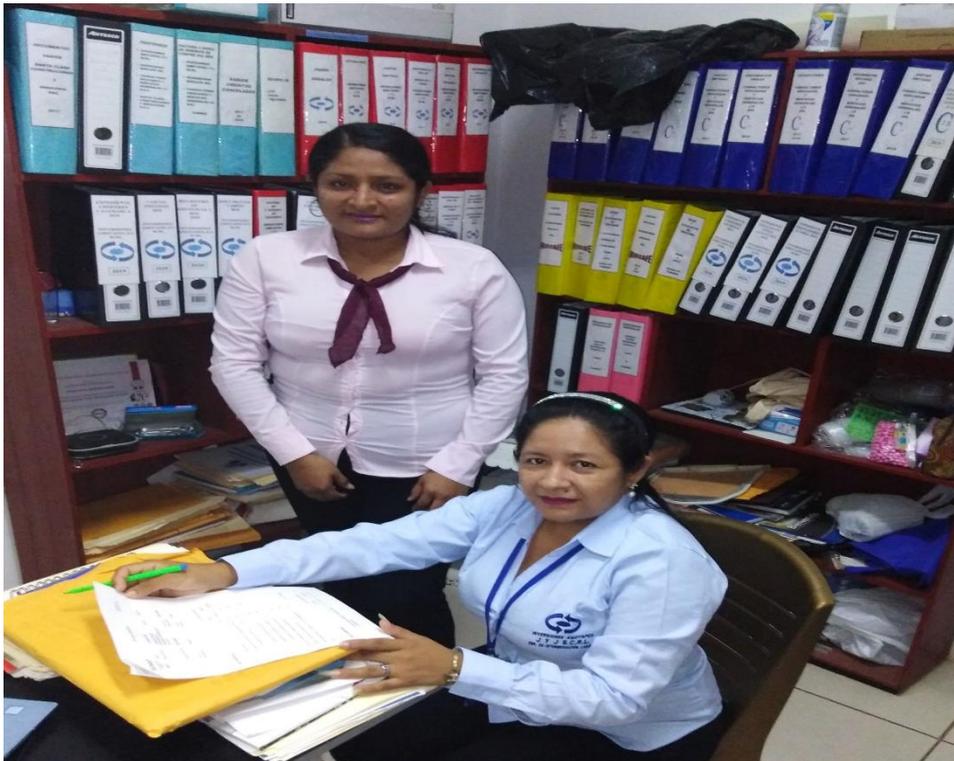
  
Flores Porras, Tatiana Bel  
Investigador

Fecha: 16/02/2020

Anexo 03: Matriz de ítems

N°	Item's																											
	1	2	3	4	5	Total	6	7	8	9	10	Total	11	12	13	14	Total	15	16	17	18	Total	19	20	21	22	Total	TOTAL
1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	106
2	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	104
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	5	5	5	5	20	104
4	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	102

#### Anexo 04: Álbum de fotografías



Encuesta aplicada a los trabajadores de empresa Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L.,  
año 2020.



Encuesta aplicada a los trabajadores de empresa Inversiones Amotapes J y J S.C.R.L.,  
año 2020.

## Anexo 05: Turnitin

### TESIS - TITULACIÓN

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo