



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE DISEÑO DE INTERIORES DECO DART EN LA CIUDAD DE LIMA, 2019.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Gloriette Adriana Huamaní Álvarez

Alicia Maruja León Soncco

Asesor:

Mg. Magnolia Jesús Dusek Paz

Lima - Perú

2021

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Justificación .....	14
1.3. Antecedentes .....	15
1.4. Bases teóricas.....	22
1.5. Dimensiones.....	27
1.6. Formulación del problema .....	32
1.7. Objetivos .....	33
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>35</b>
2.1. Tipo de investigación .....	35
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos) .....	39
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	40
2.4. Procedimientos .....	45
2.5. Aspectos Éticos .....	48
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>69</b>
4.1. Discusión .....	69

4.2. Conclusiones .....	75
4.3. Recomendaciones.....	78
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>85</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral .....	38
Tabla 2 La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores. ....	49
Tabla 3 El ambiente y la iluminación de su lugar de trabaja es agradable.....	50
Tabla 4 El entorno físico y el espacio en el que trabaja son seguros. ....	51
Tabla 5 El ambiente físico donde usted labora es adecuado. ....	52
Tabla 6 Estoy satisfecho con el centro de trabajo que permiten un buen desempeño de las labores diarias .....	53
Tabla 7 Está usted de acuerdo con la remuneración económica que recibe por su servicio. ....	54
Tabla 8 La empresa contempla bonificaciones adicionales a las remuneraciones, elevando considerablemente su ingreso en su economía familiar. ....	55
Tabla 9 No está conforme con la remuneración.....	56
Tabla 10 La remuneración está equilibrada con otras áreas de la organización. ....	57
Tabla 11 El sueldo que percibe está en relación directa a las labores para las que ha sido contratado. ....	58
Tabla 12 Las oportunidades que le ofrecen en su trabajo le permiten hacer línea de carrera. ....	59
Tabla 13 Está satisfecho por el trabajo que realiza por sí mismo. ....	60
Tabla 14 Existen oportunidades que le ofrecen en su trabajo de realizar labores en la cuales puede destacar.....	61
Tabla 15 Llega a alcanzar los objetivos y metas personales que se han propuesto. ....	62
Tabla 16 Se dan las oportunidades de desarrollo personal en la forma de capacitaciones por parte de la empresa.....	63
Tabla 17 Existe algún tipo de reconocimiento por su labor por parte de la empresa.....	64
Tabla 18 Las tareas que realiza en la empresa son muy importantes.....	65
Tabla 19 Está satisfecho en la forma en que se da la negociación en su empresa para no reconocer las horas extras.....	66
Tabla 20 Toma distancia con las personas que no realizan debidamente sus labores de acuerdo a los lineamientos de la empresa.....	67
Tabla 21 Estoy satisfecho de compartir el trabajo con mis compañeros.....	68
Tabla 22 Matriz de Consistencia.....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

Cuadro 1. Porcentaje de distribución física del ambiente de trabajo .....	49
Cuadro 2. Porcentaje de iluminación de su lugar de trabajo .....	50
Cuadro 3. Porcentaje de entorno físico y el espacio en que trabaja son seguras.....	51
Cuadro 4. Porcentaje de satisfacción con el ambiente físico del trabajo .....	52
Cuadro 5. Porcentaje de satisfacción con el centro de trabajo que realizan labores diarias. ....	53
Cuadro 6. Porcentaje de aceptación con la remuneración económica que recibe. ....	54
Cuadro 7. Porcentaje de aceptación de bonificaciones con respecto a la remuneración.....	55
Cuadro 8. Porcentaje de percepción con respecto a la remuneración. ....	56
Cuadro 9. Porcentaje de percepción con respecto a la remuneración con otras áreas de la organización. ....	57
Cuadro 10. Porcentaje de percepción con respecto a un sueldo en relación con otras labores ha sido contratado. ....	58
Cuadro 11. Porcentaje de oportunidades que le ofrecen en su trabajo hacer línea de carrera. ....	59
Cuadro 12. Porcentaje de satisfacción por el trabajo que realiza .....	60
Cuadro 13. Porcentaje de oportunidad de trabajo que le permiten destacar. ....	61
Cuadro 14. Porcentaje de logro de objetivos y metas personales que se han propuesto .....	62
Cuadro 15. Porcentaje de oportunidades de desarrollo personal en la forma de capacitaciones. .	63
Cuadro 16. Porcentaje de reconocimiento por su labor .....	64
Cuadro 17. Porcentaje de percepción en las tareas que realiza usted en la empresa las percibe como algo muy importante.....	65
Cuadro 18. Porcentaje de no reconocimiento de las horas extras .....	66
Cuadro 19. Porcentaje de distanciamiento de las personas que no realizan adecuadamente sus labores de acuerdo a los lineamientos de la empresa .....	67
Cuadro 20. Porcentaje de percepción de compartir el trabajo con los compañeros.....	68

## RESUMEN

El objetivo general del estudio fue: determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores DECO DART en la ciudad de Lima, 2019.

Se empleó el diseño de investigación descriptivo, transversal, no experimental para analizar la variable. Se usó una muestra censal de 20 colaboradores de la empresa DECO DART. Se utilizó la encuesta para la recolección de datos diseñada con la escala de Likert, en formato virtual, validada por 3 especialistas de la Universidad Privada del Norte.

Se ha determinado que los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores DECO DART en la ciudad de Lima, 2019 en una mayor incidencia, es la dimensión reconocimiento personal, (percepción agradable del trabajo entre los compañeros de labores), la dimensión desarrollo personal (satisfacción con el trabajo que se realiza en forma individual); y la dimensión condiciones de trabajo (satisfacción con respecto a la comodidad del ambiente físico de trabajo) en una forma favorable y la dimensión escala remunerativa (aceptación de la remuneración económica que se recibe), influye en una forma desfavorable, son factores de influencia en menor contundencia. Se da respuesta a la pregunta general de investigación.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral. Clima laboral. Desempeño laboral

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos : Gestión por competencias. vol. 1 (3a. ed.)*. Buenos Aires Argentina: GRANICA.
- Alonso-Serna, D. K. (2019). Diseño de la investigación. *Con-Ciencia Serrana Boletín Científico de la Escuela Preparatoria Ixtlahuaco, 1(2)*, 19-20.
- Alvarez, L.; López, L. & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *PODIUM No. 35*, 87-96.
- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. México D.F. México: Grupo Editorial Patria.
- Bautista, J. & Uriarte, H. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019*. Chiclayo Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .
- Carrasco, R. J. (2017). *Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación*. Trujillo Perú: Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I . (2018). *Administración de recursos humanos (10ma edición)*. Mexico D.F: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos : El capital humano de las organizaciones (10a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw Hill.

COMPUTRABAJO. (28 de mayo de 2020). *Las mejores empresas para trabajar en Perú: CompuTrabajo BestWorkPlaces 2020*. Obtenido de <https://blog.computrabajo.com:https://blog.computrabajo.com.pe/candidato/las-mejores-empresas-para-trabajar-en-peru-computrabajo-bestworkplaces-2020/>

Cuesta, S. A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento (2a. ed.)*.

Diario La Republica. (24 de enero de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *Diario La Republica*.

Dieguez, A. (2018). *Análisis y modelización de la satisfacción laboral y otros aspectos determinantes del abandono laboral*. Madrid España: Universidad Pontificia ICADE.

Fernández, T. (2020). Los motores de la satisfacción laboral. *EXPANSIÓN*.

Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación : Así de fácil*. Córdoba Argentina: El Cid Editor.

Gestión RH. (28 de marzo de 2019). *GESTION RH*. Obtenido de <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>

Gonzales, J. (2019). *Satisfacción laboral en Negocios 6 Inversiones SAC*. Piura Perú: Universidad Nacional de Piura.

Gonzales, P. ; Ponce, H. & Ríos, M. (2018). *Felicidad y Satisfacción Laboral de los Consultores Empresariales de Lima Metropolitana y el Callao*. Lima Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Guevara, G.; Verdesoto, A. & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.

Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed)*. México D.F. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.

INFO CAPITAL HUMANO. (mayo de 2016). *Info CAPITAL HUMANO*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Lamilla, G. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018*. Guayaquil Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Maldonado, A. (13 de junio de 2019). *Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores*. Obtenido de FORBES México: <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>

Maldonado, L. (2019). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima*. Lima Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

- Maldonado, P. (2018). *Metodología de la Investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Martínez, M. C. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Mata, L. (1 de octubre de 2019). *Hipótesis en la investigación cuantitativa*. Obtenido de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/hipotesis-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Molina, G. (2019). *Satisfacción Laboral y su incidencia en el Clima Organizacional del personal. Caso de estudio aplicado en instituciones públicas del cantón Bolívar*. Guayaquil Ecuador: Universidad Espíritu Santo Facultad de Postgrados.
- Pita, M. & Varas, M. (2019). “*Satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima-2017*”. . Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Quintero, V. (2018). *Satisfacción laboral en el personal médico y de enfermería de la clínica de medicina familiar “Dr. IGNACIO CHÁVEZ” del ISSSTE*. Ciudad de México México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ramos, A. (2018). *La Satisfacción Laboral de los Docentes de una Institución de Educación Superior Pública y su Relación con la Calidad de la Educación*. Guanajuato México: Universidad de Guanajuato.

Randstad. (13 de mayo de 2019). *La satisfacción laboral en España se sitúa por debajo de la media europea.* Obtenido de RRHHDIGITAL:

<http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/136626/La-satisfaccion-laboral-en-Espana-se-situa-por-debajo-de-la-media-europea>

Ribes, G. G., Perello, M. M. D. R., & Herrero, B. A. (2018). *Dirección de recursos humanos : Gestión de personas.* Valencia España: Universitat Politecnica de Valencia.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.).* Ciudad de México México: PEARSON .

Rodríguez Jarabo, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad.* Alicante España: Universidad Miguel Hernández de Elche.

Sebastian, N. (2019). *BIBLIOTECA DE POSGRADO - UNTUNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO ESCUELA DE POSGRADO UNIDAD DE POSGRADO INGENIERÍA Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de colaboradores, área de congelado, Empresa Agroindustrial GANDULES INC S.A.* Trujillo Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Serrabasa, M. (2018). Las empresas del futuro son las que apuestan por las personas. *Business Review (Núm. 281).*

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Ciudad de México México: Editorial Limusa.

Tapia, L. (2020). *El reconocimiento laboral y su relación con la rotación del personal en la generación Millennial de las empresas del sector norte de Quito.*”. Ambato Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Trujillo, C. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF24*. Ciudad de México México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Villar, V. M. (2018). *Movilizando a las personas y sus recursos humanos para el logro de resultados empresariales*. Santiago de Chile Chile: Ediciones Universidad Santo Tomas.

Werther, J. W. B., Davis, K., & Guzmán, B. M. P. (2019). *Administración del capital humano*. Ciudad de México México: McGraw Hill.

Yauris, C. (2017). *Autoestima en bachilleres de psicología del curso suficiencia profesional de la Universidad Inca Garcilaso de La Vega*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.