



Facultad de Administración y Negocios

Administración de Empresas

Tesis:

**Nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los  
colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L**

Katherine Elizabeth Vidaurre Chavarry

Karla Patricia Vílchez Muñoz

para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Asesor: Marco Agustín Arbulú Ballesteros

Chiclayo – Perú

2022

# Nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis a Dios que sin el nada sería posible y sobre todo a nuestros padres por brindarnos su gran amor, apoyo incondicional y su paciencia en este gran camino. Por habernos forjado en el camino del bien con buenos valores para ser las mujeres que somos hoy en día, y permitir en caminarnos en el camino del éxito. Nos sentimos más que orgullosas por tener padres como los nuestros, ya que sin ellos no hubiésemos logrado culminar esta etapa profesional y por darnos a nuestros hermanos, quienes también han sido parte fundamental en esta etapa.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios y a nuestros familiares por su apoyo incondicional en esta etapa profesional. Además, a nuestros docentes de la Facultad de Administración, Negocios y Finanzas de la Universidad Tecnológica del Perú-Chiclayo por los conocimientos, críticas positivas y experiencias adquiridas.

Por otro lado, agradecerle a nuestro asesor Marco Agustín Arbulú Ballesteros por su asesoría y orientación para conseguir el éxito de nuestra carrera.

## RESUMEN

Esta indagación tuvo como propósito determinar el Nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L – Chiclayo durante la pandemia. Se empleó una metodología en base a un plan de estudio cuantitativo y no experimental, transversal y descriptivo.

La población estuvo conformada por 20 trabajadores que pertenecieron a diferentes áreas. Aplicando como instrumento el cuestionario de satisfacción en relación a sus 4 dimensiones para medir la Satisfacción Laboral, el cual fue elaborado y entregado de manera física a los colaboradores.

Los resultados que se hallaron, revelaron que el 95% del personal percibieron una satisfacción general medio. Respecto a las 4 dimensiones, el 78% de los colaboradores de la significación de la tarea y el 55% de la condición de trabajo percibieron una satisfacción alta; sin embargo, el 73.7% del reconocimiento personal/social percibieron una satisfacción baja y el 100% de los beneficios económicos percibieron una satisfacción medio.

Concluyendo, que el personal se encuentra satisfecho en parte por el tiempo que tienen laborando a pesar de esta coyuntura, el buen ambiente de trabajo y el salario que perciben. Sin embargo, existe un déficit en relación a la retroalimentación ya que esta no es constantemente, no perciben una política de incentivos, no se adecuan a la formación establecida por la empresa, con llevando una rotación de personal, además el salario que perciben no cubre sus necesidades.

**Palabras claves:** Satisfacción Laboral, emociones, condición laboral y motivación laboral

## **ABSTRACT**

The purpose of this inquiry was to determine the level of job satisfaction in the current situation (COVID-19) of the collaborators in the Company Doc Me Sabe S.R.L - Chiclayo during the pandemic. A methodology was used based on a quantitative and non-experimental study plan, sectional and descriptive design.

The population was made up of 20 workers from the Doc Me Sabe S.R.L Company who belonged to different areas. Applying as an instrument the satisfaction in relation to her 4 dimensions to measure Job Satisfaction, which was prepared and delivered physically to the collaborators.

The results that were found revealed that 95% of the staff perceived a medium general satisfaction. Regarding the 4 dimensions, 78% of the collaborators of the significance of the task and 55% of the work condition perceived high satisfaction; however, 73.7% of personal/social recognition perceived low satisfaction and 100% of economic benefits perceived medium satisfaction.

Concluding that the staff is satisfied in part by the time they have working despite this situation, the good work environment and the salary they receive. However, there is a deficit in relation to feedback since this is not constant, they do not receive an incentive policy, they do not adapt to the training established by the company, with staff rotation, in addition the salary they receive does not cover your needs.

**Keywords:** Job Satisfaction, emotions, job condition and job motivation.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT .....	5
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO 1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. Descripción del problema .....	13
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Pregunta general .....	15
1.2.2. Preguntas específicas .....	15
1.3. Objetivos de la investigación .....	15
1.3.1. Objetivo general .....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación .....	16
1.5. Limitaciones de la investigación.....	16
CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes del estudio .....	17
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	17
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	18
2.1.3. Antecedentes locales .....	20
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Estado del arte .....	24
2.4. Definición de términos .....	26
2.5. Hipótesis de la investigación .....	28
2.5.1. Hipótesis general .....	28

2.6. Variables de estudio .....	28
2.6.1. Definición conceptual de la variable .....	28
2.6.2. Definición operacional de la variable .....	28
2.6.3. Operacionalización de la variable .....	29
2.6.4. Matriz de Consistencia .....	30
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	31
3.1.1. Tipo de investigación .....	31
3.1.2. Nivel de investigación .....	31
3.2. Descripción del ámbito de la investigación .....	31
3.3. Población y muestra .....	31
3.4. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos .....	32
3.4.1. Técnicas de recolección de datos .....	32
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos .....	32
3.4.3. Fuentes de recolección de datos .....	33
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento .....	33
3.5.1. Validez del instrumento .....	33
3.5.2. Confiabilidad del instrumento .....	33
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos .....	34
CAPÍTULO 4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
4.1. Pruebas de validez y confiabilidad del instrumento .....	36
4.1.2. Confiabilidad del instrumento .....	36
4.2. Resultados de la estadística descriptiva .....	37
CAPÍTULO 5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	44
5.1. Discusión de resultados .....	44
CONCLUSIONES .....	50
RECOMENDACIONES .....	51



ANEXOS.....	52
BIBLIOGRAFÍA.....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Baremación de la Variable .....	35
Tabla 2. Proceso de información .....	36
Tabla 3. Resultado de confiabilidad .....	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Satisfacción en el trabajo a nivel general .....	37
<b>Figura 2.</b> Satisfacción sobre la significación en la tarea .....	38
<b>Figura 3.</b> Ítems de significación en la tarea .....	38
<b>Figura 4.</b> Satisfacción sobre las condiciones de trabajo .....	39
<b>Figura 5.</b> Ítems de las condiciones de trabajo .....	40
<b>Figura 6.</b> Satisfacción sobre el reconocimiento personal.....	41
<b>Figura 7.</b> Ítems del reconocimiento personal.....	41
<b>Figura 8.</b> Satisfacción sobre los beneficios económicos.....	42
<b>Figura 9.</b> Ítems de los Beneficios económicos.....	43

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1. CUESTIONARIO.....	52
Anexos 2. ENTREVISTA .....	53
Anexos 3. INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN.....	54
Anexos 4. PERMISO DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	60
Anexos 5. PERMISO DE AUTORIZACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO .....	61

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción en el trabajo es una parte importante de una organización, el colaborador satisfecho y motivado contribuye positivamente a alcanzar las metas planteadas; es decir, es un factor primordial que debe predominar y mantenerse en un punto de equilibrio, para que el rendimiento del trabajador mejore, forme un equipo entre compañeros, establece una buena comunicación con las áreas, generar una alta productividad, desarrollar creatividad e innovación, lidiar con sobrecarga laboral y tomar buenas decisiones. Por lo tanto, tener un colaborador contento en el lugar donde labora, desarrolla un mejor servicio que presta al cliente.

Esta presente indagación se encuentra dividida en cuatro capítulos: La primera parte del informe, describe el problema de estudio, desde la parte internacional hasta la local; así como los objetivos, la justificación de la indagación y las restricciones que se encontraron durante el desarrollo del estudio. En la segunda parte del informe, se detalla los antecedentes que se recopilaron en base a la variable de estudio; así como la base teórica, la cual contiene la definición, la importancia, las principales teorías y dimensiones sobre la variable de estudio; el estado del arte, el cual contiene la evolución del término satisfacción laboral; la definición de términos, el cual contiene los diferentes conceptos que no se entienden con claridad; la hipótesis del estudio, la variable de estudio respecto su conceptualización y operacionalización. En la tercera parte del informe, describe el método de análisis que se usó; el lugar de estudio; la población que se eligió; el tipo de técnica que se empleó para reunir los datos; la aprobación y fiabilidad del formulario; y el procesamiento de información. En la cuarta parte del informe, contiene los resultados descriptivos que se encontraron tras el desarrollo de la indagación. Y en la quinta parte del informe, describe la discusión de los datos hallados tras el análisis realizado; las conclusiones, el cual contiene la contrastación de la información investigada con los artículos encontrados y posterior a ello, las recomendaciones que se plantearon respecto a lo hallado para una posible solución.

## CAPÍTULO 1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Descripción del problema

La SL (Satisfacción Laboral) es una parte fundamental dentro de una organización, debido a que, permite entrar en contacto directo con los colaboradores, así como identificar sus experiencias tanto positivas como negativa, con el fin de mejorar el AL (Ambiente Laboral) dentro del horario de trabajo. También, cabe resaltar que, la SL influye en la conducta y se puede determinar por las condiciones del trabajo que se establecen dentro de una empresa (Alarcón et al, 2018). Por otra parte, la CL (Condición Laboral) ofrece al trabajador elementos básicos para una inserción adecuada dentro de la organización para cumplir con las expectativas del colaborador, satisfaciendo sus necesidades. Por ello, tener colaboradores satisfechos permite lograr tener una buena base laboral, no caer en una alta rotación y crecer organizacionalmente. Además, tener un trabajador feliz garantiza una productividad 37% más efectiva (Briones-Jácome et al., 2020).

Actualmente, todos los países a nivel mundial han atravesado una crisis sanitaria generada por el coronavirus que surgió en Asia oriental al término del año 2019, al principio se creía inofensivo y controlable, sin embargo, con el transcurrir de los meses se convirtió en una amenaza para la población, causando daños irreparables a nivel personal y empresarial (OIT, 2020). En consecuencia, la pandemia ha afectado económicamente a diferentes sectores empresariales como el comercio, las actividades comunitarias, hoteles y restaurantes; afectando también a los colaboradores en la disminución de sus beneficios laborales, así como la reducción de personal (CEALC, 2020).

A nivel de todos los países, se cerraron 22 mil restaurantes de manera definitiva por causa del coronavirus, de los cuales, sólo el 24% comenzó a operar en tiempo de cuarentena, manteniéndose el 18% hasta el momento, debido a que el resto no logró subsistir por dificultades en la logística (La República, 2020). Ello, trajo en consecuencia, la pérdida de 169 mil empleos, mientras la suspensión de 369 mil empleos y sólo en funcionamiento 18 mil empleos (La República, 2022); además se le suma, la carga física y mental que perciben los trabajadores frente a la lucha de las nuevas condiciones ambientales laborales, desarrollando incomodidad e insatisfacción la poca seguridad y comodidad en el entorno que trabajan (Ardi et al., 2021).

A nivel internacional, en Egipto, el 42% del personal manifestaron insatisfacción laboral por el temor a infectarse con el COVID-19, donde se evidencia que el miedo se asocia negativamente a la SL y es un predictor positivo a la rotación, ya que los niveles altos de miedo a una enfermedad en el entorno laboral tienen una relación con los índices deficientes de satisfacción e índices altos de rotación laboral (Abd-Ellatif et al., 2021). Por otra parte, en España, se cerraron 400 mil centros de comida entre restaurantes y bares a causa del coronavirus, perjudicando el empleo de más de 127 mil trabajadores, reduciendo el 20% de puestos de trabajo y el 50% de beneficios laborales, ello ha desarrollado precariedad laboral, altos índices de estrés y ansiedad e inseguridad laboral (Economía, 2021).

A nivel Latinoamérica, en EE. UU, la afección del coronavirus ha conmocionado tremendamente a la industria de los restaurantes, teniendo un efecto indirecto en el agotamiento emocional de los empleados de primera línea por la inseguridad laboral percibida; sin embargo, la atención plena de los colaboradores amortiguó de manera positiva el miedo y la inseguridad por la COVID-19, se halló que el apoyo organizacional percibido genera seguridad en el entorno laboral (Chen y Eyoun, 2021). También, en México la COVID-19 afectó a varias empresas, trayendo consigo el cierre de 90 mil restaurantes, perjudicando a 300 mil trabajadores formales y 525 mil trabajadores informales (El Financiero, 2021). Reduciendo los beneficios laborales en un 60% de sus ingresos (El País, 2020).

En Perú, la pandemia trajo consigo el cierre de 80 mil restaurantes, siendo la causa de la pérdida de miles de puestos laborales y el riesgo alto de despido de un 40,8% de puestos de trabajo, lo que manifiesta una posibilidad que los colaboradores pierdan su puesto de trabajo, vean reducidas sus horas laborales y sus beneficios laborales (García, 2021). Por otra parte, en Lambayeque, el gobierno central informó que hubo una variación de riesgo alto a muy alto por contagios de coronavirus, ello llevó a cabo el cierre de más de 200 restaurantes, posterior a ello, sólo se permitió que los restaurantes laboren al aire libre en un 30% de su aforo, poniendo el riesgo los puestos de trabajo, reduciendo la productividad e ingresos de los colaboradores, así como su satisfacción laboral, generando un alto grado de estrés, ansiedad y depresión (RRP Noticias, 2021). Por esta razón, se vio conveniente realizar la exploración de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L 2021?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Cuál es el nivel de significación de la tarea ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L?
- ¿Cuál es el nivel de condición de trabajo ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L?
- ¿Cuál es el nivel de reconocimiento personal y/o social ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L?
- ¿Cuál es el nivel de beneficios económicos ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de significación de la tarea ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L.
- Identificar el nivel de condición de trabajo ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L.
- Identificar el nivel de reconocimiento personal y/o social ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L.
- Identificar el nivel de beneficios económicos ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L.



#### **1.4. Justificación de la investigación**

La indagación se justificó desde el aspecto teórico, ya que la búsqueda de información se realizó mediante la obtención de artículos científicos, repositorios y libros, en base a ello los datos que se recopilaron fueron de base para el marco teórico del estudio denominado grado de satisfacción en el trabajo ante la llegada de la pandemia. Además, se mostró que no existió suficiente información sobre el tema antes mencionado. Por ello, el estudio que se realizó sirve para futuras investigaciones relacionadas a la variable y generar nuevos conocimientos.

En el aspecto social, el nivel de satisfacción sobre el trabajo durante la pandemia ha constituido un problema en los colaboradores que tuvo origen desde el inicio de la llegada del coronavirus, la deficiencia de los protocolos de seguridad en las empresas y la poca capacidad de enfrentamiento de los empleadores. Por ello, es importante conocer el nivel de SL ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L. para que las áreas encargadas de la organización empresarial tomen las medidas necesarias y aseguren el bienestar mental y físico y la satisfacción en el trabajo.

En el aspecto práctico, los resultados que se evidenciaron de la indagación sirven para que las áreas encargadas de la organización empresarial desarrollen medidas necesarias sobre las condiciones laborales que deben implementar para un colaborador ante una pandemia, para que ello contribuya a la mejora de la satisfacción dentro del lugar donde labora; así mismo, prevenir la inseguridad laboral, la rotación laboral y la deficiencia en las ventas.

#### **1.5. Limitaciones de la investigación**

- La muestra de la indagación fue pequeña.
- Inconveniente para acceder a los colaboradores para realizar la encuesta, debido a que el gerente se demoró en autorizar el permiso.
- Dificultad para realizar la entrevista al gerente de la empresa, debido a que no se encontraba disponible todo el tiempo.
- Riesgo de contraer coronavirus.
- Aumento de pasajes y disminución de transportes.

## **CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del estudio**

Después de la exploración de información, se ha reflejado que no existen estudios que hayan analizado la variable SL en

asalariados del rubro de restaurantes, durante el contexto COVID-19. Por ello, se han considerado como antecedentes investigaciones ejecutados en periodos anteriores, tomando en cuenta otros rubros de actividad económica, con el fin de resaltar la importancia de la ejecución del estudio debido a que el contexto COVID-19 ha incidido en la satisfacción del trabajador.

#### **2.1.1. Internacionales**

Vargas (2022), en Ecuador elaboró una indagación con el fin de hallar el grado de satisfacción del trabajador en una empresa comercializadora. Se evidenció que, el 76,52% del personal presentó un grado satisfecho y en los factores externos e internos que proporciona la empresa, el 76,52% y el 81,06% manifestaron estar satisfechos. Se concluyó que, los colaboradores se encuentran satisfechos en todas las áreas de la empresa, ello generó una actitud positiva en el desempeño de los colaboradores; sin embargo, se debe seguir mejorando los puntos deficientes de aquellos trabajadores que no tiene una satisfacción alta para homogeneizar las áreas de la empresa.

Ningrum et al., (2021), en Indonesia elaboraron una indagación con el propósito de determinar si los empleados del sector de la hospitalidad obtienen satisfacción laboral durante la pandemia. Se halló que, el 49,5% de los colaboradores laboran tiempo parcial, el 33% trabajaron en hoteles y el 32% en restaurantes; además, los colaboradores experimentaron reducción del personal, reducción de las horas laborales y disminución en su rendimiento laboral. A pesar de ello, la satisfacción fue de un nivel satisfactorio durante la pandemia y su desempeño laboral fue bueno. Se concluyó que, el desempeño y satisfacción de los empleados no disminuyó por completo, debido al tiempo de trabajo, el índice de ocupación, el número de actividades y clientes que aún mantiene el sector, ello se atribuye a la disciplina y a la mentalidad dominante que tuvieron los trabajadores durante la pandemia.

Karacsony (2021), en Eslovaquia realizó una indagación con el propósito de evaluar cómo el trabajo tradicional se ha transformado en teletrabajo durante la pandemia. Se halló que, el 89,2 % de los colaboradores manifestaron satisfacción desde que iniciaron el teletrabajo, debido a la mayor libertad y autonomía laboral, satisfacción salarial, satisfacción con la carga de trabajo, la buena comunicación entre los empleadores y empleados también se ha desarrollado favorablemente. Se concluyó que, la COVID-19 ha traído consigo efectos positivos en los colaboradores en relación a las empresas que laboran desde casa para aquellos que tienen las herramientas necesarias.

Hashim et al., (2020), en Malasia realizaron una indagación para evaluar la satisfacción y la productividad del individuo que labora virtualmente en el tiempo de la cuarentena. Se halló que, el 87,1% de los asalariados estuvieron satisfechos; sin embargo, el 53,7% manifestaron deficiencia en el desempeño laboral debido a la poca tecnología otorgada. Se concluyó que, los colaboradores deben reevaluar en laborar desde casa por las herramientas que disponen.

Artunduaga (2019), en Bogotá realizó una indagación para identificar la satisfacción de los asalariados en una organización de alimentos. Se encontró que, más del 60% del personal manifestaron estar insatisfechos, debido a que sólo el 35% aportaron valor en el área de desempeño, están de acuerdo con su horario de trabajo y remuneración; además indicaron que su trabajo es su mejor opción, el 5% manifestó estabilidad laboral, el 25% de la empresa aporta positivamente a sus metas, el 45% toman en cuenta las fechas especiales, el 20% tuvieron crecimiento profesional, el 55% recibió apoyo por su supervisor y el 40% revelaron que cumplieron con los beneficios acordados en su contrato. Se concluyó que, los trabajadores insatisfechos no desarrollan adecuadamente sus funciones, ello implica clientes insatisfechos.

### **2.1.2. Nacionales**

Bellido (2021), en Arequipa elaboró una indagación para hallar la satisfacción de los asalariados en los gobiernos locales durante la llegada del COVID-19. Se halló que, el 99% de los colaboradores se encontraron insatisfechos laboralmente por las nuevas condiciones laborales como el teletrabajo, la reducción de sueldos en un 40%, la deficiencia de herramientas, el aislamiento social, restricción del crecimiento profesional, la labor semipresencial e inseguridad laboral. Se concluyó que, los colaboradores se adaptaron a las nuevas condiciones laborales que trajo consigo la

COVID-19 por no perder su único ingreso económico y seguir subsistiendo en la coyuntura.

Miranda (2021), en Lima desarrolló una indagación para hallar la satisfacción de los asalariados en una entidad de servicio de telefonía. Se halló que, el 44,1% de los asalariados manifestaron satisfacción; en la significación de la tarea, el 38,6% estuvieron muy satisfechos, mientras que en la condición de trabajo (50,3%), el reconocimiento personal (36,6%) y los beneficios económicos, (42,8%) estuvieron satisfechos. Se concluyó que, los asalariados están satisfechos en base a las medidas que toma la empresa durante la coyuntura; sin embargo, debe mejorar la parte del reconocimiento personal, debido a que, no todo el personal se sintió reconocido por su labor que realizaban, por ello deben implementar dinámicas para llegar al personal.

De la Cruz (2020), en Lima elaboró una indagación para hallar la satisfacción del trabajador en un supermercado de la Molina durante la pandemia. Se evidenció que, el 100% del personal manifestaron estar satisfechos por el conocimiento que manifestó la empresa sobre la problemática actual, la magnitud del peligro y las medidas de seguridad que debían tomar ante la coyuntura actual. A ello se le atribuye, la seguridad que implementaron, el buen trato y el apoyo de protección de la empresa hacia los colaboradores; sin embargo, los colaboradores manifestaron incertidumbre, por la falta de descarte de la enfermedad. Se concluyó que, a pesar de las medidas sanitarias que emplean, los colaboradores manifiestan incertidumbre durante su jornada laboral.

Herrera (2019), en Lima desarrolló una indagación para hallar la satisfacción de los asalariados que venden productos electrónicos en una institución. Se evidenció que, el 58% de los colaboradores manifestaron insatisfacción, debido al desacuerdo respecto a las herramientas (39,7%), los beneficios económicos (37%), al desarrollo personal (49,3%), el vínculo con el supervisor (19,20%) y el rendimiento de tareas (37,9%). Se concluyó que, el trabajador presenta una satisfacción baja, debido a la condición de trabajo deficiente en la empresa, por ello deben implementar mejoras significativas y capacitación para contribuir con la mejora de satisfacción de cada trabajador.

Berrosipi (2018), en Huancayo desarrolló una indagación para hallar la satisfacción de los asalariados en un local de alimentos. Se halló que, el 68,5% del personal se encontró satisfecho de manera promedio; el 26,7% de las mujeres y el 22,6% de los hombres se encontraron satisfechos, respecto a la significación de tarea, debido al

poco significado que tiene el labor que realizan en el aspecto personal; el 39% de los hombres y el 48,6% de las mujeres se encontraron muy satisfechos, respecto a las condiciones del trabajo, por las herramientas adecuadas que les proporcionan; el 51,4% de los hombres y el 48,6% de las mujeres estuvieron muy insatisfechos, respecto al reconocimiento personal, por el poco reconocimiento laboral; el 24% de los hombres y el 21,2% de las mujeres tuvieron satisfacción promedio, en base a los beneficios económicos, ya que el salario que perciben cubren sus necesidades básicas. Se concluyó que, la mayor parte del personal se encuentran satisfechos, debido al buen ambiente laboral; sin embargo, el área de reconocimiento manifestó insatisfacción, por ello se debe implementar mejoras para contribuir a la satisfacción del colaborador y esté favorezca positivamente en la producción y en las metas de la empresa.

### **2.1.3. Locales**

Vargas (2021), en Chiclayo elaboró una indagación con el fin de hallar el grado de satisfacción de los asalariados en una organización vía telefónica durante la pandemia. Se evidenció que, el 46,6% de los asalariados manifestaron una satisfacción total promedio; en la significación de la tarea (43,2%), en el beneficio económico (37,5%) y en las condiciones del trabajo (37,5%) manifestaron un nivel promedio de satisfacción; sin embargo, en el reconocimiento personal (29,5%) manifestó un nivel de insatisfacción. Se concluyó que, el trabajador no presenta satisfacción por la falta de reconocimiento de los superiores respecto al desempeño que realizan, por ello la empresa debe mejorar ese aspecto implementando programas de incentivos.

Miranda (2021), en Chiclayo realizó una indagación con el fin de hallar el grado de satisfacción de los educadores en una institución inicial durante la pandemia. Se halló que, el 44,16% de los colaboradores manifestaron una satisfacción promedio; en la significación de la tarea, el 31,17% manifestó un nivel satisfecho y el 19,48% insatisfecho; en la condición del trabajo, el 42,86% manifestó una satisfacción promedio y el 22,08% satisfecho; en el reconocimiento personal, el 31,17% manifestó estar satisfecho de manera promedio y el 28,97% insatisfecho y en beneficio económico, el 50,65% manifestó estar satisfecho de manera promedio. Se concluyó que, que el trabajador presenta una satisfacción promedio, debió a los factores personales que presentaron cada uno.

Arévalo (2021), en Chiclayo elaboró una indagación con el propósito de hallar la satisfacción de comerciantes. Se evidenció que el 42% del personal estuvieron satisfechos en la empresa y sólo el 41% un promedio; en el reconocimiento personal, el 48% y los beneficios económicos, el 35% del personal presentaron un grado de satisfacción alto; sin embargo, en el sentido de tarea (52%) y las condiciones de trabajo (59%) manifestaron una satisfacción regular. Se concluyó que, se encuentra muy satisfactorios en la empresa; sin embargo, se requiere de mejoras en las capacitaciones e incentivos para mantener y aumentar el rendimiento en el personal.

Carranza (2020), en Chiclayo realizó una indagación para hallar la satisfacción del personal en una fábrica de ladrillos. Se evidenció que, el 100% del personal presentó una satisfacción total promedio; así misma satisfacción por las condiciones físicas, debido a las instalaciones cómodas; sin embargo, manifestaron una satisfacción promedio en los beneficios económicos, en las políticas administrativas y en el desarrollo profesional, debido a que no son las mejores propuestas establecidas. Se concluyó que, se debe mejorar las áreas con satisfacción promedio para mantener a gusto al colaborador y mejor su rendimiento laboral.

Ovkaric (2020), en Chiclayo elaboró una indagación para hallar la satisfacción del trabajador en una organización de venta de camas. Se evidenció que, el 85% del personal manifestó una satisfacción alta; el 86% en las condiciones físicas presentaron un grado alto, ya que las instalaciones fueron cómodas; el 69% en los beneficios económicos fue de grado alto, porque cubrían sus expectativas económicas; el 81% en las políticas administrativas fue de grado alto, debido al buen trato otorgado; el 82% en las relaciones sociales fue de grado alto, por la buena comunicación entre compañeros y el 97% en el desarrollo personal fue de grado alto, por la sensación de comodidad en realizar sus funciones. Se concluyó que, hay una gran satisfacción en las áreas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Nivel de Satisfacción Laboral**

Según Montero et al., (2015), la satisfacción es muy fundamental para que una organización sobresalga en el mercado y llevar ventaja sobre la competencia, siendo un indicador de progreso para quien la maneja. La empresa que cuenta con una buena satisfacción laboral, el resultado se ve plasmado en el descenso de índices de tensión y en el aumento del placer laboral. Así mismo, se ha comprobado que el personal contento posee buena salud; mientras que los insatisfechos, no se sienten a gusto, empiezan a generar ausencias o renuncias tempranas en sus centros de trabajo (Alonso, 2008). También, Chiavenato en 1999, define la satisfacción como el componente para medir la comodidad del colaborador según la experiencia vivida en el trabajo (Sánchez-Sellero et al., 2014).

Según Palma en el 2005, determinó la SL como una reacción emocional positiva que manifiesta el colaborador, la cual se presenta en base a la experiencia vivida durante el horario trabajo, dicho resultado surge satisfaciendo los requerimientos a través de las condiciones laborales que presenta una empresa. Para calcular el grado de satisfacción, indicó que debe determinarse en base a los siguientes componentes: significación de la tarea, condiciones del trabajo, reconocimiento personal/social y beneficios económicos. También es el acto que tienen el personal hacia su propia labor, en base a su crecimiento personal, sus beneficios laborales y su salario; así mismo las políticas administrativas de la empresa, el vínculo con colaboradores y la relación con las herramientas que faciliten su desempeño laboral (Alva y Domínguez, 2015).

### **Importancia de la satisfacción laboral**

Los colaboradores son el activo más importante en una empresa, sin ellos, la organización no genera ganancias ni agrega valor por sí misma. Por ello, las empresas priorizan la búsqueda, contratación, motivación, capacitación, desarrollo y el mantenimiento de los trabajadores. En la práctica, muchos factores afectan a los colaboradores como la presión laboral, el agotamiento y la retención de empleados; sin embargo, al eliminar estos tipos de factores, se espera que cada colaborador logre la satisfacción esperada, permanecer y resolver situaciones críticas durante el crecimiento de la empresa, cumplir con las metas de manera óptima. Por ende, estar motivado en el trabajo y alcanzar un alto índice de satisfacción laboral en la profesión deseada son algunos de los aspectos vitales que los

empleados buscan en su trabajo, tras ello, aproximadamente el 87% de los trabajadores tienen menos probabilidad de dejar su trabajo y las empresas aumenten aproximadamente un 27% de sus ganancias (Arrozi y Purwati, 2021).

### **Teorías en base a la satisfacción en el trabajo**

El placer en el trabajo se produce por diferentes medios según las diversas teorías que se investigaron en el transcurso del tiempo, entre ellas encontramos: La teoría de Herzberg, sobre la parte motivacional, refiere que la satisfacción y el desagrado se basa en el comportamiento del personal. Esta actitud es debido a los factores de motivación e higiene que percibe el personal. La satisfacción es provocada por los factores de motivación, el cual implica el reconocimiento, el compromiso, el éxito y la independencia laboral. Sobre todo, están ligados con la actividad que realiza el colaborador y el sentimiento que relacionan con su crecimiento personal y la necesidad de autorrealizarse. También, mayor sea la relación de intercambio líder-miembro, menor será la intención de rotación y mayor será el compromiso de la entidad con la satisfacción. En cuanto, la insatisfacción es provocada por los factores de higiene, el cual implica el salario y los beneficios, el vínculo entre trabajadores, la política administrativa, el ambiente y la seguridad laboral. Estos factores de higiene no logran la satisfacción si no se relacionan con la labor del colaborador, que tiene un gran significado para su crecimiento personal (Chiavenato, 2019).

En segundo lugar, la teoría de Dawis y otros sobre la discrepancia Intrapersonal, refiere que la satisfacción y el desagrado laboral era generado por la disconformidad entre las exigencias del personal y lo que le ofrece la empresa donde labora, lo cual depende de las competencias requeridas para el trabajo y las capacidades del colaborador o entre la retribución que otorga el trabajo y las exigencias del trabajador. Los principales aspectos de la SL son, el tiempo laborado y los resultados exitosos (Boada et al., 2019).

En tercer lugar, la teoría de Lawler sobre la discrepancia interpersonal, establece que la relación entre la satisfacción es el resultado de los premios alcanzados por el personal y la igualdad percibida. Ello refiere a un reiterado estudio por parte del asalariado, en base a su desempeño y su capacidad, y lo que cree merecer en recompensa por su rendimiento. Además, examina lo que el resto da y reciben de su trabajo (Boada et al., 2019).

En cuarto lugar, la teoría de Quarstein y otros sobre los acontecimientos situacionales, define que la SL es debido a los factores y sucesos situacionales y no personales. Para los



trabajadores, las características de esta teoría son la remuneración, la oportunidad de promoción, las condiciones laborales, la inspección y los reglamentos de cada empresa; la cual están ligados al entorno y al contexto social (Boada et al., 2019).

Y, por último, la teoría de Dawens sobre el ajuste en el trabajo, da a conocer que el personal le resultará más agradable sus funciones laborales si están acompañados con recompensas que complazcan sus necesidades. Por lo que busca que el empleador detecte fácilmente la satisfacción del trabajador al relacionarlo con sus habilidades y los requisitos que solicita sus funciones (Boada et al., 2019).

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Palma, en su indagación menciona 4 dimensiones que mide la SL. En la primera, tenemos la significación de la tarea, está se caracteriza como la capacidad en función relacionada a la actividad laboral personal como: el sentido de sacrificio, crecimiento personal e igualdad, aquella examina que el colaborador y la función que se le asignan en el trabajo tiene un valor individual y grupal, por el cual dicha función es satisfactoria debido al feedback que recibe por parte de sus superiores. En la segunda, tenemos las condiciones laborales, está se considera como la apreciación que se le efectúa a la empresa en base a las normativas, herramientas y materiales que este presenta a sus colaboradores. En la tercera, tenemos el reconocimiento personal/social, está es considerada como la valoración e importancia de los jefes de la labor en función a la identificación del colaborador asociados al resultado de sus funciones asignadas. Y en la cuarta, tenemos los beneficios económicos, está se define como los incentivos y salarios establecidos que reciben los colaboradores por resultado de su esfuerzo al trabajo asignado y la responsabilidad de cada uno (Alva y Domínguez, 2015).

### **2.3. Estado del arte**

En el presente estudio se examinó diferentes artículos previos sobre el cambio que ha ido generando la satisfacción del personal.

Pujol-Cols (2018), realizó una revisión literaria sobre el término SL, donde expone a una serie de autores que definen la SL en diferentes puntos de vista al transcurrir el tiempo hasta la actualidad. Taylor en 1911, definió por primera vez el término SL, basando esta definición en los beneficios que percibe un colaborador dentro de una empresa, estos beneficios están relacionados al salario, a la línea de carrera que puede realizar y a la productividad en relación a su desempeño. Posteriormente, Happock en 1935, consideró

que la SL se determina por el placer que distingue al personal por su vida y la relación de su habilidad en adaptarse a una situación laboral.

Por otra parte, después de una década, Elton Mayo en 1945, indicó que la SL se determinó por la interacción que tiene el trabajador con otras áreas y la influencia de otros factores como la seguridad y la afiliación que se percibe en el trabajo. Más tarde, Schaffer en 1953, define la SL como una variación que se va dando de acuerdo a las necesidades del colaborador que pueden ser cubiertas dentro del trabajo de manera satisfactoria.

Bajo otra forma, Maslow en 1954, considera que la SL se influye en base a una serie de aspectos básicos que necesita el trabajador, desarrolló necesidades de una persona que al cumplir cada una de ellas, el trabajador manifiesta satisfacción. Por ello, Herzberg en 1959, definió la SL en base a la teoría de Maslow, determinando que los factores básicos de un trabajador influyen en su satisfacción, y previenen la insatisfacción al ser cumplidos en su totalidad. Así mismo, Ewen, Hulin y Smith en 1966, define la SL en relación a la presencia de una variable o factor, en la cual la ausencia de está manifiesta insatisfacción en el trabajador.

Más tarde, Porter y Lawler en 1968, definen que la SL es el resultado del esfuerzo y el desempeño del personal que se asocia en base a recompensas, las cuales trae consigo motivación en la persona. Por consiguiente, Lawler en 1973, afirma que la SL está establecida por la diferencia de los beneficios que debe recibir verdaderamente el trabajador por parte de la empresa y los beneficios que en verdad otorga la empresa.

Luego, Locker en 1976, planteó que la SL es una respuesta afectiva que manifiesta el colaborador y se determina en base a la experiencia que percibe dentro de la empresa y está alcanza sus propósitos personales. Por ello, Fleisman y Bass en 1979, también definió la SL como una respuesta afectiva que presenta el personal en base a la experiencia percibida por parte de las funciones designadas en su área. Y posterior a ello, Winert en 1985 dice que la SL se precisa a partir de la valoración que realiza el colaborador acerca de la infraestructura de la empresa.

Después en los años 90, Bravo, Peiró y Rodríguez en 1996, hacen referencia la SL en relación a la supervisión, a la organización, a los compañeros, a las CL, a la línea de carrera, el salario y la estabilidad laboral. Por otro lado, Schultz en 1998, incluye en la SL la actitud y el sentimiento positivo y negativo que tiene el colaborador en base a su trabajo. Luego,

García y Barbero en 1999, sostienen que la SL es señal de la calidad de vida que el colaborador refleja sobre el trabajo.

Posteriormente en el siglo XXI, García-Montalvo, Peiró y Soro en el 2003, definió la SL como una actitud general de carácter positivo que manifiesta el colaborador ante diversos aspectos de la experiencia en sus funciones laborales y está responde a sus expectativas y aspiraciones. Además, Bowling, Beehr, Wagner y Libkuman en 2005, propuso que la SL es el resultado de relacionar las condiciones laborales que proporciona la empresa con la adaptación del colaborador, en el cual las percibe como favorables o no y esta situación determina su satisfacción.

Finalmente, Perry y Mankin en el 2007, dicen que la SL es un estado de percepción que incrementa a medida que pasa el tiempo de acuerdo a las diferentes oportunidades laborales que tiene el trabajador. Sin embargo, en la actualidad, Villavicencio-Ayub et al. (2021), definió la SL durante la pandemia como el desarrollo de conexiones emocionales y una estrategia a la vez, basada en la reestructuración de la empresa, ello mejora la calidad de vida, la experiencia del colaborador y el vínculo entre el empleador y el trabajador, que trasciende los límites físicos y emocionales.

Aporte: La SL ha ido evolucionando en los años, diferentes autores han tenido diferentes aportes al transcurrir los años, determinando que la SL en una empresa pasó de ser un factor simple años atrás a ser un factor primordial en la actualidad, convirtiéndose en una estrategia en situaciones de pandemia. Además, contribuye a que las empresas identifiquen las deficiencias que contienen para mejorar posteriormente.

#### **2.4. Definición de términos**

- **Agotamiento laboral:** Se define como el desgaste físico y mental a causa de diferentes sucesos percibidos en el trabajo, perjudica la parte profesional y personal del colaborador en relación a sus decisiones. Los colaboradores que presentan este trastorno manifiestan fatiga, insomnio, irritabilidad, enfermedades cardiacas y no transmisibles (Braccco Bruce et al., 2019).
- **Autonomía laboral:** Se define como la libertad que los supervisores les brindan al colaborador para controlar sus propias funciones asignadas por parte de la empresa, como manejar su propio horario de trabajo, tomar sus propias decisiones en base a sus actividades y elementos que deseen atribuir (Faya et al., 2018).

- **Desempeño laboral:** Se delimita como el resultado de su productividad del personal, el cual exhibe al momento de efectuar sus funciones que le asigna la empresa. Ello se basa en las habilidades y competencias que pueden presentar en base a su experiencia y conocimiento que tienen y esto demuestra su eficiencia en la empresa (OIT, 2022).
- **Inseguridad laboral:** Se define como la incompetencia que tiene un colaborador para mantenerse en continuidad en el área que trabajan, el cual fue asignado por parte de la empresa a través de un suceso grave. Además, el mismo suceso hace que los colaboradores perciban miedo por el hecho de poder perder su puesto de trabajo (OIT, 2022).
- **Pandemia:** Se define como la extensión de la epidemia de una enfermedad en diferentes lugares del mundo que afecta a una gran cantidad de individuos, es decir cuando un virus se propaga con rapidez en diferentes personas, comunidades y países llegando abarcar a todos los lugares del mundo (OPS, 2022).
- **Precariedad laboral:** Se refiere a la mala condición laboral que viven los colaboradores dentro de una empresa, lo cual perjudica su satisfacción laboral. Ello se refiere al salario que percibe un colaborador por debajo de lo establecido de acuerdo a ley, y esté no cubre sus necesidades básicas (Martínez-Licerio et al., 2019).
- **Rendimiento laboral:** Se refiere a la producción que genera un colaborador en base a una actividad designada por parte de la empresa. Además, se mide periódicamente para determinar lo eficaz que puede ser un trabajador y conocer sus fragilidades y durezas con el fin de establecer estrategias para mejorar esos puntos deficientes del personal (Carvajal-Zavala et al., 2022).
- **Rotación laboral:** Se refiere como un grupo de colaboradores que se retiran de la empresa donde laboran en un tiempo determinado o les designan otra área, debido a que no se desempeñan de manera adecuada en relación a sus funciones. También, puede ser por el término de un contrato, el cual la empresa no lo renueva, debido a que no requieren más de sus servicios (OIT, 2022).
- **Teletrabajo:** Se define como una nueva forma de laborar desde casa, el cual el colaborador realiza sus funciones sin la necesidad de estar presencialmente en la

empresa. Esta forma de trabajo ha traído consigo una serie de beneficios al colaborador y a largo plazo con el medio ambiente (OPS, 2020).

## **2.5. Hipótesis de la investigación**

### **2.5.1. Hipótesis general**

La indagación realizada no presentó una suposición, ya que la evaluación de la indagación fue descriptiva y no se buscó una relación de causa efecto, solo se busca describir las características que no se conocen del fenómeno de análisis (Espinoza, 2018).

## **2.6. Variables de estudio**

Variable: Nivel de satisfacción laboral

### **2.6.1. Definición conceptual**

Se conceptualiza como una reacción emocional positiva que manifiesta el colaborador, la cual se presenta en base a la experiencia vivida durante el horario trabajo, dicho resultado surge satisfaciendo los requerimientos a través de las condiciones laborales que presenta una empresa (Alva y Domínguez, 2015).

### **2.6.2. Definición operacional**

Según Palma para calcular el grado de satisfacción, indicó que debe determinarse en base a los siguientes componentes: significación de la tarea, condiciones del trabajo, reconocimiento personal/social y beneficios económicos (Alva y Domínguez, 2015).

### 2.6.3. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	TÉCNICA
<p><b>NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL</b></p> <p>La satisfacción laboral es una reacción emocional positiva que manifiesta el colaborador, la cual se presenta en base a la experiencia vivida durante el horario trabajo, dicho resultado surge satisfaciendo los requerimientos a través de las condiciones laborales que presenta una empresa (Palma, 2005, como se citó en Alva et al. 2015).</p>	<p><b>SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA</b></p> <p>Esta se caracteriza como la capacidad en función relacionada a la actividad laboral personal como: el sentido de sacrificio, crecimiento personal e igualdad (Palma, 2006, como se citó en Alva et al, 2015).</p>	RETROALIMENTACIÓN	Me siento útil con la labor que realizo.	CUESTIONARIO	ENCUESTA
			Me complace los resultados de mi trabajo.		
		TIEMPO DE TRABAJO	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.		
			Me gusta la actividad que realizo.		
	<p><b>CONDICIONES DE TRABAJO</b></p> <p>Esta se define como la evaluación que se realiza en la empresa en base a las normativas, herramientas y materiales que este presenta a sus colaboradores (Alva et al, 2015).</p>	AMBIENTE DE TRABAJO	El ambiente donde trabajo es confortable.		
			Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.		
		CULTURA ORGANIZACIONAL	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.		
			El horario de trabajo me resulta cómodo.		
	<p><b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b></p> <p>Esta se define como la valoración e importancia de los jefes de la labor en función a la identificación del colaborador asociados a los logros o resultados (Alva et al, 2015).</p>	CRECIMIENTO PERSONAL	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.		
			Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.		
		RECONOCIMIENTO	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.		
			Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.		
	<p><b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b></p> <p>Esta se define como los incentivos y salarios establecidos que reciben los colaboradores por resultado de su esfuerzo al trabajo asignado y la responsabilidad de cada uno (Alva et al, 2015).</p>	SALARIO	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.		
			El sueldo que tengo es bastante aceptable.		
INCENTIVOS	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				
	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.				

## 2.6.4. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	Nivel de Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	Retroalimentación Tiempo de trabajo	<b>TIPO</b>  Básico  <b>DISEÑO</b>  Cuantitativo No experimental Transversal Descriptivo  Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de Palma  <b>MÉTODOS</b>  Programa Microsoft Excel Programa SPSS v26		
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L 2021?	Determinar el nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L.	La indagación realizada no presentó hipótesis, debido a que la investigación es un estudio descriptivo y no se busca una relación de causa efecto, solo se busca describir las características que no se conocen del fenómeno de análisis (Espinoza, 2018).						
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>						Condiciones de trabajo	Ambiente de trabajo Cultura organizacional
¿Cuál es el nivel de significación de la tarea ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L?	Identificar el nivel de significación de la tarea ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L.						Reconocimiento personal y/o social	Crecimiento personal Reconocimiento
¿Cuál es el nivel de condición de trabajo ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L?	Identificar el nivel de condición de trabajo ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L.						Beneficios económicos	Salario Incentivos
¿Cuál es el nivel de reconocimiento personal y/o social ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L?	Identificar el nivel de reconocimiento personal y/o social ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L.							
¿Cuál es el nivel de beneficios económicos ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L?	Identificar el nivel de beneficios económicos ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L.							

## **CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

El análisis que se empleó fue básico, porque se buscó agrandar con nuevos conocimientos la variable que se procedió a investigar. Ello favorece como base para nuevos estudios que se relacionan con tecnología o aplicación (Ñaupas et al., 2018).

#### **3.1.2. Nivel de investigación**

La indagación fue descriptiva, ello busca detallar la singularidad de los datos recogidos en relación al fenómeno a investigar. Se estableció un enfoque cuantitativo, ello pretende explicar la información hallada en base a una evaluación numeral y constatar que los datos se relacionan con la variable. Fue no experimental, porque observa y evalúa la información tal como se halló sin manipularla. Y en cuanto al tiempo para la recolección de datos, fue transversal, ello recopila la reseña en un día en específico (Hernández et al., 2018).

### **3.2. Descripción del ámbito de la investigación**

Se estableció en el Café & Restaurante El Trébol siendo su dirección Elías Aguirre N°816, en plena plaza principal, al costado de la catedral, que se encuentra hallado en Chiclayo, Lambayeque.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Es el total de individuos con peculiaridades comunes, para las cuales se llegan a tomar para un determinado estudio (Hernández et al., 2018). Respecto a esto estuvo formado por 20 asalariados de la entidad Doc Me Sabe S.R.L.



### **3.3.2. Muestra**

Refiere al subconjunto de elementos finitos que se seleccionan respecto a las peculiaridades comunes que tienen entre sí una población para un determinado estudio (Hernández et al., 2018). Por ello, la muestra estuvo constituida por 20 trabajadores de diferentes áreas.

## **3.4. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas para recabar información**

La técnica para recolectar los datos de acuerdo a la variable de estudio, fue la encuesta (Anexo N°03), esta técnica permitió reunir los datos correspondientes sobre el tema de indagación. El instrumento que se planteó fue el cuestionario (Anexo N°02), aquel contiene una serie de ítems planteados de acuerdo al tema y variable estudiada, con el propósito de recoger los datos y lograr los objetivos de la indagación (Hernández et al., 2018). Por ello, el instrumento que se planteó fue el formulario de Palma 2006, aquel que mide el grado de satisfacción.

### **3.4.2. Cuestionario**

El formulario del nivel de satisfacción laboral, fue elaborado por Palma Sonia en el 2006 (Anexo N°02), el cual mide la satisfacción de los colaboradores durante su horario laboral. El presente instrumento posee 16 ítems, se agrupan en 4 dimensiones: la significación de la tarea, la cual contiene las preguntas del 1 al 4; las condiciones de trabajo, la cual contiene las preguntas del 5 al 8; el reconocimiento personal/social, la cual contiene las preguntas del 9 al 12 y los beneficios económicos, el cual contiene las preguntas del 13 al 16. El temario se basó en la escala de Likert, lo cual permitió establecer cinco escalas de medición desde TED (Total en desacuerdo) hasta TA (Total de acuerdo) con una puntuación del 1 al 5; con un rango de puntuación total de 0 a 80, donde 16 al 37 es índice bajo, donde 38 al 58 es índice medio y donde 59 al 80 es índice alto, por ello cuando la puntuación es mayor, mayor es el nivel de satisfacción. Este cuestionario fue tomado del autor Arismendiz (2019) con una confiabilidad y validez de 0,73. Sin embargo, fue adaptado por las autoras del estudio para adecuarlo a los objetivos requeridos, por ello para cerciorarnos de su validez y confiabilidad se revalidó nuevamente mediante la revisión de 3 juicios expertos del tema y la realización

de una prueba piloto para demostrar su confiabilidad del cuestionario para su posterior ejecución.

### **3.4.3. Fuentes de recolección de datos**

Es todo el personal de las áreas de la Empresa Doc Me Sabe S.R.L que firmaron el consentimiento informado y accedieron a participar del desarrollo del cuestionario para saber el nivel de SL durante la COVID-19, debido a que a través de ellos se recolectaron los datos necesarios que se requieren para este presente estudio.

## **3.5. Validez y confiabilidad del instrumento**

### **3.5.1. Validación del formulario**

Se conceptualiza como la evaluación que refleja la realidad de un instrumento para determinar su eficacia y posteriormente pretenda medir más adelante lo que analizaremos (Hernández et al., 2018). Por ello, la presente indagación se validó por 3 jueces expertos especialistas en la investigación (Anexo N°04), aquéllos estuvieron totalmente de acuerdo con el formulario para su posterior aplicación.

### **3.5.2. Confiabilidad del instrumento**

Es la evaluación que se halla mediante una serie de técnicas y esto se explica al grado de exactitud del instrumento, por el cual al ser aplicado repetitivamente en un solo individuo u objeto su resultado es el mismo (Hernández et al., 2018). Por ello, la fiabilidad se halló a través de una prueba piloto (Anexo N°06), la cual estuvo formada por 10 empleados de VICENTERO del rubro de restaurantes, donde se les aplicó el formulario de SL. Luego se analiza por el SPSS para hallar el resultado, ello permite identificar el valor del coeficiente ( $> 0,70$  y  $< 0,90$ ).

La información de la prueba piloto fue vaciada en el sistema de Microsoft Excel, y posterior a ello, procesados a través del sistema SPSS, el cual arrojó como índice 0,803 en función a la variable de SL, deduciendo que el cuestionario es fiable para su aplicación.

Fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza del total

### **3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos**

#### **3.6.1. Plan para recolectar la información**

Para la ejecución del presente estudio, se solicitó a la Escuela de Gestión de la Universidad Tecnológica del Perú, en Chiclayo, una carta de presentación para el Gerente Montoya Altamirano Eduard de la Empresa Doc Me Sabe S.R.L, Chiclayo, solicitando el permiso para tener acceso a todas las áreas de la organización (Anexo N°05). Después, se ejecutó la coordinación con el supervisor de las áreas para repartir el documento de autorización voluntaria, se le explicó al personal de la empresa sobre el asunto del estudio y finalmente al término de ello se aplicó el temario a los colaboradores que asistieron a laboral.

#### **3.6.2. Procedimientos de información**

Para el análisis de los datos, se usó el sistema Excel, donde se vaciaron los datos recabados del cuestionario que se aplicó de manera física en la empresa. Posteriormente, se aplicó el programa SPSS versión 26, el cual permitió organizar los datos vaciados en el programa anterior para facilitar la presentación de la información mediante tablas simples en base a los objetivos planteados, finalmente ello permitió determinar las conclusiones y establecer las recomendaciones de acuerdo a lo hallado.

### 3.6.3. Método estadístico de los rangos de la variable

Según León et al., (2015) refieren a la baremación como un conjunto de criterios que evalúa los aportes que presenta un individuo o empresa. Por ello, se aplicó el método estadístico de baremación con el propósito de identificar los rangos de medición de la variable, y posterior a ello determinar el índice de satisfacción que presentó el trabajador en la entidad donde laboró durante la pandemia.

**Tabla 1. Baremación de la Variable**

<b>Variable / Rangos</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Satisfacción laboral	16 – 37	38 – 58	59 - 80
<b>Dimensión 1:</b> Significación de la tarea	4 – 9	10 – 14	15 - 20
<b>Dimensión 2:</b> Condición del trabajo	4 – 9	10 – 14	15 - 20
<b>Dimensión 3:</b> Reconocimiento personal y/o social	4 – 9	10 – 14	15 - 20
<b>Dimensión 4:</b> Beneficios económicos	4 – 9	10 – 14	15 - 20

**Fuente: Elaboración propia**

## CAPÍTULO 4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. Pruebas de validez y confiabilidad del instrumento

#### 4.1.1. Validación del formulario

La presente indagación fue aprobada por tres jueces expertos en investigación de la carrera de Administración (Anexo N°04). El primer juez fue el Doctor en Administración Marco Agustín Arbulú Ballesteros, especialista en investigación, el segundo juez fue la Magister en Administración María de los Ángeles Guzmán Valle, especialista en investigación y el tercer juez fue el Doctor en Administración Rafael Martela Costa, especialista en investigación, quienes revisaron el instrumento y dieron su conformidad totalmente de acuerdo para su aplicación.

#### 4.1.2. Confiabilidad del instrumento

Se elaboró un ensayo piloto para determinar la fiabilidad del formulario (Anexo N°06), la cual estuvo formada por 10 empleados de VICENTERO del rubro de restaurantes, a quienes se les aplicó el formulario. La información recabada de la prueba piloto fue vaciada en el programa Excel, y posterior a ello, procesados a través del programa SPSS v26, dando como resultado 0,803 en función a la variable de SL, donde se deduce que el temario fue fiable para su aplicación.

**Tabla 2. Proceso de información**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Válido</b>	10	100
<b>Casos Excluido</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100

**Fuente:** Programa SPSS v26

**Tabla 3. Resultado de confiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N</b>
,803	16

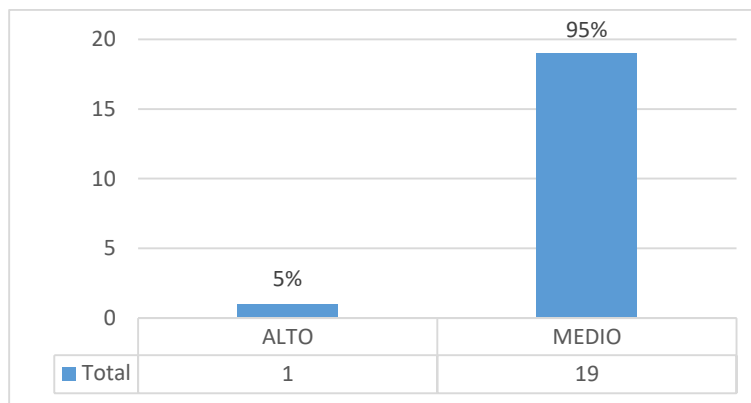
**Fuente:** Programa SPSS v26

## 4.2. Resultados de la estadística descriptiva

De acuerdo a los instrumentos que se eligieron para aplicar esta investigación en relación a la variable de estudio y de acuerdo a los objetivos propuestos, se evidenciaron los siguientes resultados:

En la determinación del nivel general de la SL ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L

**Figura 1.** Satisfacción en el trabajo a nivel general



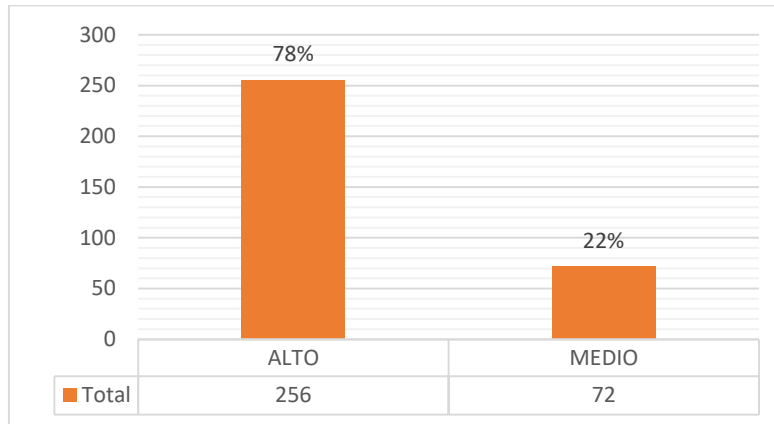
**Elaboración propia 2022**

En la Figura 1, se contempla el grado de SL que presentan los colaboradores en base a las condiciones que ofrece la organización Doc Me Sabe S.R.L, se concluyó que, el 95% del total de los colaboradores percibieron una satisfacción medio, a diferencia del 5% que percibieron una satisfacción alta. Debido a que, los factores que se asocian a la SL son aplicados de acuerdo a ley y en base a un nivel estándar, sin un valor agregado, como la retroalimentación que solo lo realizan una vez entre semana una hora, sin ningún compartir. Respecto a la remuneración, tienen solo sueldo básico. Respecto a los incentivos, no establecen una política de incentivos. Respecto a capacitación, solo tienen inducción al inicio del ingreso de la empresa. Respecto a la línea de carrera, es de acuerdo al tiempo de experiencia y el mérito que tienen dentro de la empresa, siendo solo tres áreas para ascender desde el área de salón, seguido de caja y por último el área administrativa. Además, se tiene constantes despidos del personal en el área de salón, ya que no se adecuan a la formación establecida por la empresa y por el horario establecido mayor a 8 horas.

### En la Dimensión significación en la tarea

Para evaluar el grado de SL de este apartado de la empresa Do Me Sabe S.R.L, se tomaron en cuenta dos indicadores: retroalimentación y el tiempo de trabajo.

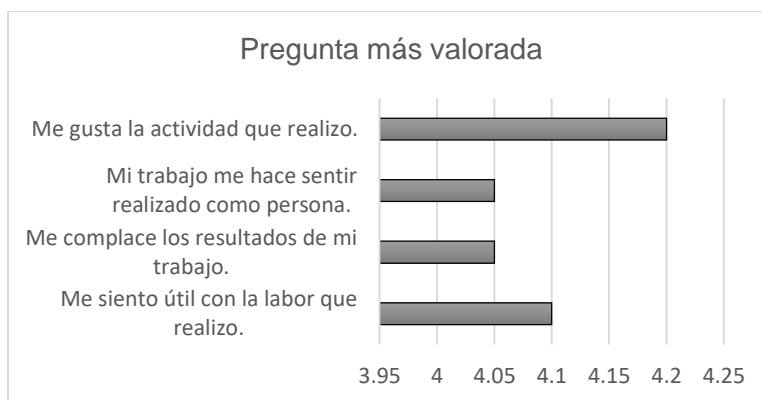
**Figura 2.** Satisfacción sobre la significación en la tarea



**Elaboración propia 2022**

En la Figura 2, se contempla el grado de SL que existe en los colaboradores respecto a la dimensión de ST, se concluyó que, el 78% del total de los colaboradores percibieron una satisfacción alta y el 22% una satisfacción medio, siendo esto un resultado favorable para el restaurante.

**Figura 3.** Ítems de significación en la tarea



**Elaboración propia 2022**

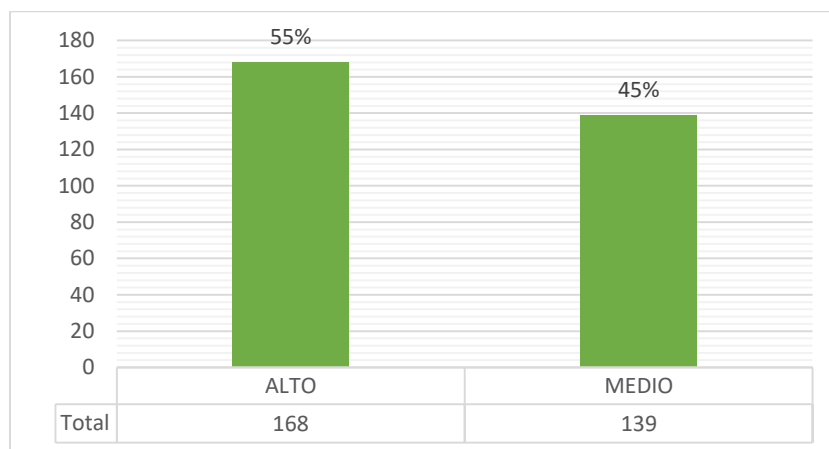
En la Figura 3, de acuerdo al gráfico anterior, el nivel de SL salió alto, debido a que los colaboradores valoraron más el ítem del gusto que tienen al realizar sus actividades en la empresa con un 4.2, seguido del ítem de que el personal se considera eficiente con las funciones que ejecutan con un 4.1, a diferencia de los ítems de que el personal se siente realizado como persona y me complace los resultados de mi trabajo con un valor de 4.05, siendo estos los menos valorados por el trabajador.

Como resultado final, se manifestó que, la organización establece correctamente la dimensión de ST, debido a que, las funciones que determinan a cada colaborador son de acuerdo a la experiencia que tiene cada uno, y por ende realizan sus funciones de acuerdo a los estándares que exige la empresa. Sin embargo, existió una mínima diferencia de insatisfacción que percibieron los colaboradores, debido a que las funciones que desarrollan dentro de la empresa no están a la medida de su realización personal y los resultados de su productividad no es de acuerdo a lo que ellos esperan.

### En la Dimensión Condición de trabajo

Para analizar el nivel SL de este apartado de la empresa Do Me Sabe S.R.L, se tomaron en cuenta dos indicadores: ambiente de trabajo y cultura organizacional.

**Figura 4.** Satisfacción sobre las condiciones de trabajo

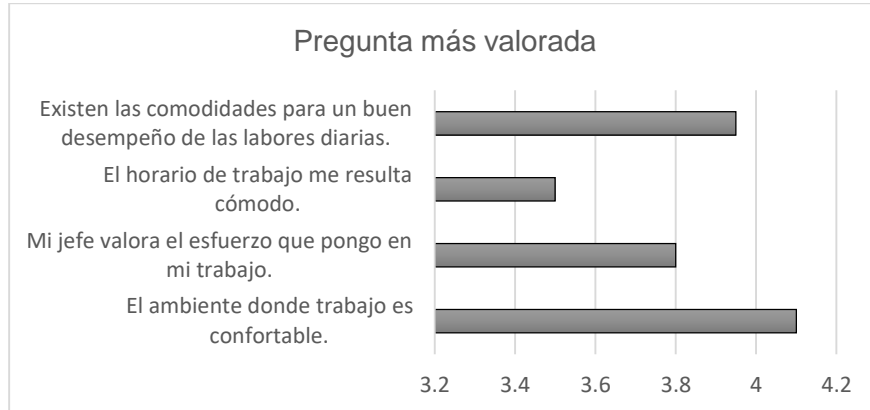


**Elaboración propia 2022**

En la Figura 4, se contempla el grado de SL que existe en los colaboradores respecto a la dimensión CT, se concluyó que, el 55% del total de los colaboradores percibieron una satisfacción alto y el 45% una satisfacción medio, siendo esto un resultado favorable para el restaurante.



**Figura 5. Ítems de las condiciones de trabajo**



**Elaboración propia 2022**

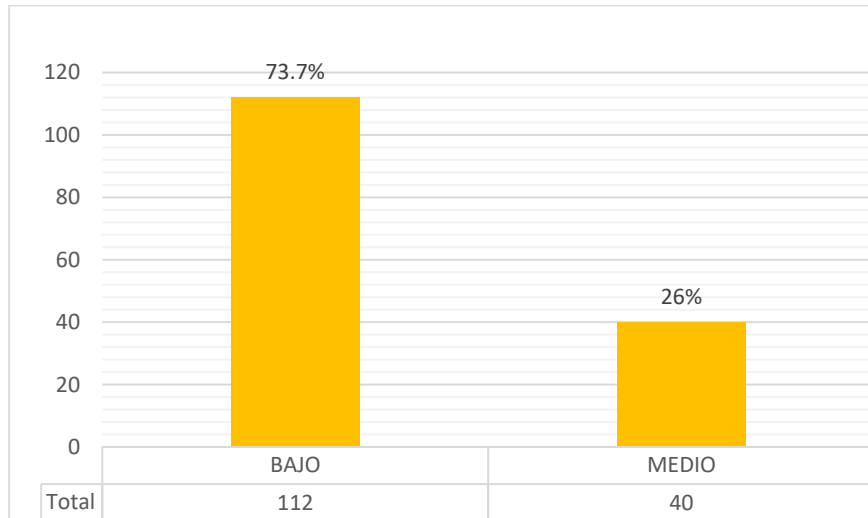
En la Figura 5, de acuerdo al gráfico anterior, el nivel de SL salió alto, debido a que, los colaboradores valoraron más el ítem del ambiente de donde trabajan es confortable con un 4.1, seguido del ítem de que si existen las herramientas para un buena realización de las funciones diarias con un 3.95, a diferencia de los ítems de que si mi superior valora el empeño que realizó y las horas laborales me resulta cómodo con un valor de 3.8 y 3.5 siendo estos lo menos valorados por los trabajadores.

Como resultado final, se manifestó que, la organización establece correctamente la dimensión de CT, debido a que, el ambiente que les rodea dentro de la empresa es confortable y hay un respeto entre áreas. Además, manifestaron que, la empresa les brinda todos los materiales que necesitan para ejecutar sus funciones asignadas correspondientes a cada área. Sin embargo, existió una mínima diferencia de insatisfacción que percibieron los colaboradores, debido a que, los trabajadores expresan que el resultado de su desempeño no es reconocido suficientemente por parte del encargado de área y su horario que les asignan está en base a 12 horas diarias.

## En la Dimensión Reconocimiento personal/social

Para evaluar el grado de SL de este apartado de la empresa Do Me Sabe S.R.L, se tomaron en cuenta dos indicadores: crecimiento personal y reconocimiento.

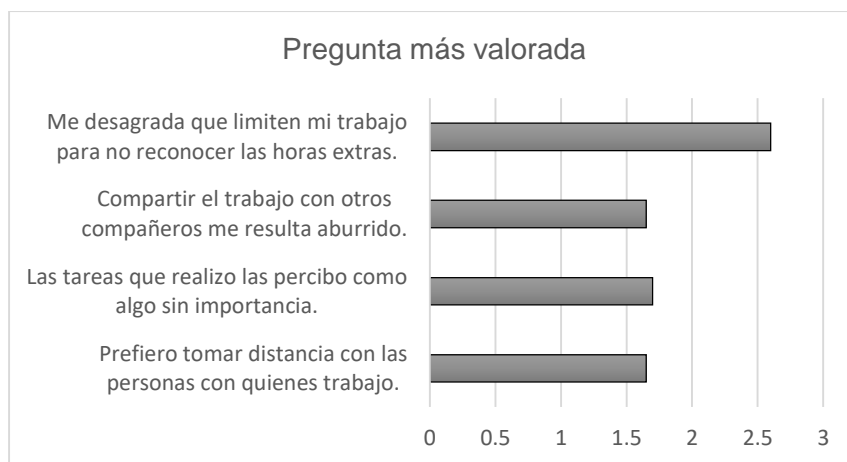
**Figura 6.** Satisfacción sobre el reconocimiento personal



**Elaboración propia 2022**

En la Figura 6, se contempla el grado de SL que existe en los colaboradores respecto a la dimensión RPS, se concluyó que, el 73,7% del total de los colaboradores percibieron una satisfacción baja y el 26,3% una satisfacción media, siendo esto un resultado desfavorable para el restaurante.

**Figura 7.** Ítems del reconocimiento personal



**Elaboración propia 2022**

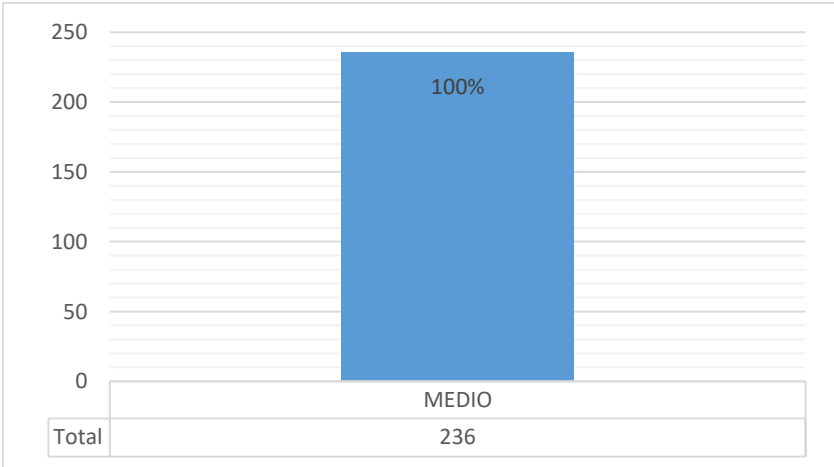
En la Figura 7, de acuerdo al gráfico anterior, el nivel de SL salió bajo, debido a que, los colaboradores valoraron más el ítem de que les desagrada que restrinjan su labor para no considerar sus horas extras con un 2.6, a diferencia de los ítems de que compartir la labor con otros compañeros me resulta fastidiado, las actividades que ejecutó las distingo como algo sin significación y mejor tomo distancia con los compañeros con quienes laboro con un valor de 1.65 y 1.7.

Como resultado final, se manifestó que, la organización no establece correctamente la dimensión de RPS, debido a que, el restaurante tiene constante rotación de personal, por el cual los trabajadores que ingresan por primera vez no se adaptan rápidamente a las políticas de servicio y preparación ya establecidas, y por ende son cambiados de área, con el fin de que puedan desempeñarse mejor en otras áreas. Sin embargo, al no adecuarse en las áreas designadas, los colaboradores son deshabilitados de la empresa, y por el cual no obtienen una línea de carrera. Respecto a lo dicho anteriormente, los trabajadores no tienen una relación entre sus compañeros de áreas.

**En la Dimensión Beneficios económicos**

Para evaluar el grado de SL de este apartado de la empresa Do Me Sabe S.R.L, se tomaron en cuenta dos indicadores: salario e incentivos.

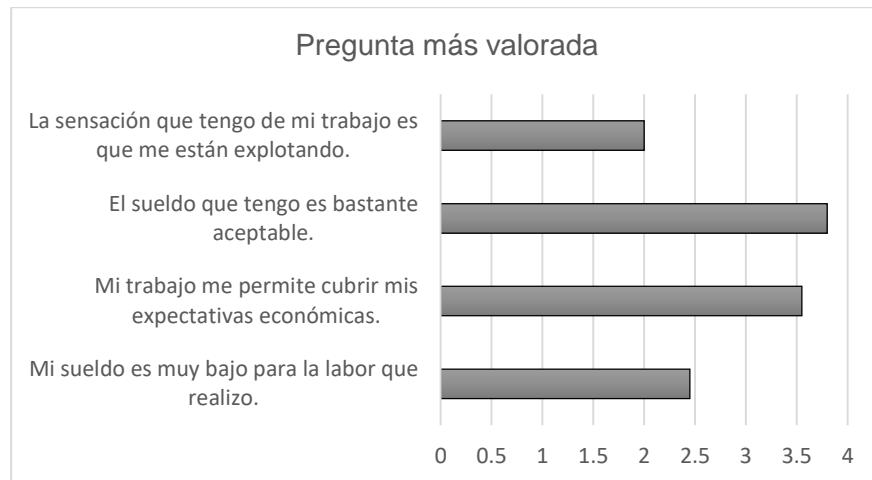
**Figura 8.**Satisfacción sobre los beneficios económicos



**Elaboración propia 2022**

En la Figura 8, se contempla el grado de SL que existe en los colaboradores respecto a la dimensión BE, se concluyó que, el 100% del total de los colaboradores percibieron un nivel de SL medio, siendo esto un resultado favorable para el restaurante.

**Figura 9.** Ítems de los Beneficios económicos



**Elaboración propia 2022**

En la Figura 9, de acuerdo al gráfico anterior, el nivel de SL salió medio, debido a que, los colaboradores valoraron más el ítem de que el sueldo que tengo es bastante aceptable con un 3.8, seguido del ítem que mi ocupación me concede a cubrir mi perspectiva económica con un 3.55, a diferencia de los ítems de que mi sueldo es muy bajo para las funciones que desarrollo y la impresión que tengo del lugar de donde laboro es que me explotan con un valor de 2.45 y 2.

Como resultado final, se manifestó que la organización establece correctamente la dimensión de BE, debido a que, la empresa establece el sueldo del colaborador de acuerdo a lo que rige la ley, siendo este una remuneración mínima vitae desde que se reactivó la empresa tras la pandemia. Sin embargo, existió una mínima diferencia de insatisfacción, por lo que los colaboradores manifiestan que el sueldo que percibieron no cubre sus necesidades económicas y está por debajo de las horas que desempeñan y las funciones que realizan dentro de la empresa.

## CAPÍTULO 5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 5.1. Discusión de resultados

La Satisfacción laboral, este concepto es definido por Alva et al., (2015), quienes indican que es una reacción emocional positiva que manifiesta el colaborador, la cual se presenta en base a la experiencia vivida durante el horario trabajo, dicho resultado surge satisfaciendo los requerimientos a través de las condiciones laborales que presenta una empresa.

Ante ello, se contempla la satisfacción de los colaboradores en base a las condiciones que ofrece la organización Doc Me Sabe S.R.L, donde se concluyó que, el 95% del total de los colaboradores percibieron una satisfacción medio, debido a que los factores que se asocian a la satisfacción son en base a un nivel estándar, sin un valor agregado como el sueldo básico, sin políticas de incentivos y escasa capacitación e interacción entre las áreas (Figura 1).

Los resultados anteriores se asemejan a la de Berrospi (2018), quien desarrolló una indagación para hallar la satisfacción de los asalariados de un local de alimentos, donde halló que, el 68,5% del personal se encontró satisfecho de manera promedio, debido al buen ambiente laboral y al poco reconocimiento que perciben por parte de la entidad. Asimismo, a la de Vargas (2021), quien elaboró una indagación con el fin de hallar el grado de satisfacción de asalariados en una organización vía telefónica durante la pandemia, donde evidenció que, el 46,6% de los asalariados manifestaron una satisfacción total promedio, debido a la poca implementación de programas de incentivos que presenta la entidad. Además, a la de Miranda (2021), quien realizó una indagación con el fin de hallar el grado de satisfacción de los educadores en una institución inicial durante la pandemia, donde halló que, el 44,16% manifestaron estar satisfechos regularmente, ya que los factores personales que desarrolla cada personal en su centro de trabajo. También a la de Carranza (2020), quien realizó una indagación para hallar la satisfacción del personal en una fábrica de ladrillos, donde evidenció que, el 100% del personal presentó una satisfacción total promedio, debido a que la institución donde laboran no desarrolla buenas propuestas de incentivos, reconocimiento y políticas administrativas.

Según Palma (2005) indica que para calcular el grado de satisfacción debe determinarse en base a los siguientes componentes: significación de la tarea, condiciones del trabajo,

reconocimiento personal/social y beneficios económicos, el cual permitirá constatar el nivel de SL que manifieste el personal dentro de una empresa alto, mediano o bajo. Tras ello, según Alva et al., (2015), en la primera dimensión, sobre la *Significación de la tarea*, esta se basa en la actividad laboral y la relación que tiene con las metas personales del colaborador como: el sentido de sacrificio, crecimiento personal e igualdad. Esta dimensión examina que el colaborador y su función laboral tiene un valor propio y colectivo, realiza su labor con gran satisfacción.

Ante ello, se contempla la satisfacción que existe en el personal respecto a la dimensión de significación de tarea, donde se concluyó que, el 78% del total del personal percibieron una satisfacción alta y el 22% una satisfacción medio, debido a que los colaboradores le es placentero realizar sus actividades e indican que las funciones que realizan son eficientes, ya que las funciones que determinan a cada colaborador es de acuerdo a la experiencia que tiene cada uno, y por ende realizan sus funciones de acuerdo a los estándares que exige la empresa. Sin embargo, existe una mínima diferencia de insatisfacción que percibieron los colaboradores, debido a que las funciones que desarrollan dentro de la empresa no están a la medida de su realización personal y los resultados de su productividad no es de acuerdo a lo que ellos esperan, además el feedback que les realizan es solo de una hora por semana, al cual les parece muy poco (Figura 2).

Los resultados anteriores se asemejan a la de Miranda (2021), quien realizó una indagación con el fin de hallar el grado de satisfacción de los educadores en una institución inicial durante la pandemia, donde evidenció que el 31,17% del personal manifestó estar satisfecho, debido a que las funciones que realizan son de acuerdo a su experiencia de cada uno, por el cual cada trabajador está a disposición de la labor asignada. Así mismo, a la de Berrospi (2018), quien desarrolló una indagación para hallar la satisfacción de los asalariados en locales de alimentos, donde evidenció que, el 49% de las personas manifestaron un nivel satisfactorio, debido a que la empresa designa cada función en base al conocimiento, la disposición que tiene cada uno en desarrollar adecuadamente sus actividades. Además, a la de Miranda (2021), quien desarrolló una indagación para hallar la satisfacción de los asalariados en una entidad de servicio de telefonía, en la significación de la tarea, el 38,6% estuvieron muy satisfechos, debido a que la entidad donde laboran coloca al personal en el área que corresponde de acuerdo a sus habilidades que destacan, lo cual permite que las funciones que realizan tengan significado en su vida personal y profesional. De igual forma, se asocia a la de Vargas (2021), quien elaboró una indagación

con el fin de hallar el grado de satisfacción de asalariados en una organización vía telefónica durante la pandemia, donde se evidenció que, en la significación de la actividad, el 43,2% manifestaron un nivel promedio de satisfacción, porque los empleadores asignaban funciones diferentes a la profesión que desempeñan el personal, lo cual no desarrollaban con gran sentido sus actividades laborales. También se asemeja a la de Arévalo (2021), quién elaboró una indagación con el propósito de hallar la satisfacción de los trabajadores comerciantes, donde evidenció que 52% del personal en el sentido de tarea manifestó una satisfacción regular, ya que las tareas designadas por parte de los superiores no son propias del puesto, los cuales no genera ningún aporte personal.

Por otro lado, en la segunda dimensión, sobre la *Condición de trabajo*, esta se conceptualiza como la valoración que se le realiza a la empresa en base a las normativas, herramientas y materiales que la empresa les presenta a sus colaboradores (Alva et al., 2015).

Ante ello, se contempla el grado de satisfacción que existe en los colaboradores respecto a la parte de la condición del trabajo, se concluyó que, el 55% de los trabajadores percibieron una satisfacción alto y el 45% una satisfacción medio, debido a que los colaboradores mencionan que el ambiente de donde trabajan es confortable, perciben un gran respeto entre las áreas y les brindan todos los materiales que necesitan para ejecutar sus funciones asignadas, debido a que la organización establece correctamente la dimensión en base a sus indicadores de ambiente de trabajo y cultura organizacional, ya que el ambiente que les rodea dentro de la empresa es confortable y hay un respeto entre áreas desde antes y durante la pandemia. Además, desde que se inició la reactivación del restaurante, la empresa tomó todas las medidas y cuidados necesarios para su reactivación, manifiestan que la empresa les brinda todos los materiales para ejecutar sus funciones correspondientes a cada área. Sin embargo, existe una mínima diferencia de insatisfacción que percibieron los colaboradores, debido a que los trabajadores expresan que el resultado de su desempeño no es reconocido suficientemente por parte del encargado de área y su horario que les asignan está en base a 12 horas diarias (Figura 4).

Los resultados anteriores se asemejan a la de Ovkaric (2020), quien elaboró una indagación para hallar la satisfacción del trabajador en una organización de venta de camas, donde evidenció que el 86% en las condiciones físicas presentaron un grado alto, ya que las instalaciones fueron cómodas, tenían las herramientas adecuadas a sus funciones, tenían un servicio de bienestar y un presentaban un horario flexible. Así mismo, en la de Carranza

(2020), quien realizó una indagación para hallar la satisfacción del personal en una fábrica de ladrillos, donde evidenció que el 100% del personal presentó satisfacción por las condiciones físicas, debido a las instalaciones cómodas y los adecuados materiales asignados, ya que ello ha generado que cada trabajador se sienta bien, valorado y con entusiasmo de trabajar. Además, en la de Berrospi (2018), quien desarrolló una indagación para hallar la satisfacción del personal en un local de alimentos, donde halló que, el 39% de los hombres y el 48,6% de las mujeres se encontraron muy satisfechos, respecto a las condiciones del trabajo, por las herramientas adecuadas que les proporcionaron para sus tareas, así como promueve la prevención de la salud. De igual manera a la de la Cruz (2020), quien elaboró una indagación para hallar la satisfacción del trabajador en un supermercado de la Molina durante la pandemia, donde evidenció que, el 100% del personal manifestaron estar satisfechos, debido a la seguridad que implementaron, mejoró el trato entre supervisor y trabajador y el apoyo de protección de la empresa hacia los colaboradores. Así mismo a la de Miranda (2021), quien desarrolló una indagación para hallar la satisfacción de los asalariados en una entidad de servicio de telefonía, donde halló que, en la condición de trabajo (50,3%) estuvieron satisfechos, debido a las medidas adecuadas que toma la empresa durante la coyuntura como la implementación de las medidas sanitarias para la protección del personal. También en la de Arévalo (2021), quien elaboró una indagación con el propósito de hallar la satisfacción de un trabajador comercializador, donde evidenció que las condiciones de trabajo (59%) manifestaron una satisfacción regular, ya que no les asignaron las medidas sanitarias adecuadas como el descarte de la prueba COVID, entre otros medios de protección. Inclusive en la de Miranda (2021), quien realizó una indagación con el fin de hallar el grado de satisfacción de los educadores en una institución inicial durante la pandemia, donde halló que, en la condición del trabajo, el 42,86% manifestó una satisfacción promedio, ya que no les asignaron el material necesario para realizar sus actividades de manera adecuada. Y finalmente en la de Vargas (2021), quien elaboró una indagación con el fin de hallar el grado de satisfacción de los asalariados en una organización vía telefónica durante la pandemia, donde evidenció que, en las condiciones del trabajo (37,5%) manifestaron un nivel promedio de satisfacción, debido a que no tenían un servicio de salud adecuado, así como las medidas sanitarias para evitar la transmisión del virus en el personal.

En la tercera dimensión, sobre el *Reconocimiento personal/social*, esta se define como la valoración e importancia de los jefes de la labor en función a la identificación del colaborador asociados a los logros o resultados (Alva et al., 2015).



Ante ello, se contempla el grado de satisfacción que existe en el personal en relación al reconocimiento del trabajador, se concluyó que, el 73,7%% del total del personal percibieron una satisfacción baja y el 26% un nivel medio, ya que desde que se inició la reactivación de la empresa después de la cuarentena, tienen constante rotación de personal, los trabajadores que ingresan por primera vez no se adaptan rápidamente a las políticas de servicio y a la formación ya establecida, ello ha logrado que no lleguen entablar una relación fortuita entre compañeros y crecer profesionalmente, así como no percibieron un reconocimiento continuo en base a su poco desempeño (Figura 6).

Los resultados anteriores se asemejan a la de Vargas (2021), quien elaboró una indagación con el fin de hallar el grado de satisfacción de los asalariados en una organización vía telefónica durante la pandemia, donde evidenció que, en el reconocimiento personal (29,5%) manifestaron insatisfacción, debido a que no percibían gratitud por parte de su empleador en base a su trabajo realizado. También, se asocia a la de Herrera (2019), quien desarrolló una indagación para hallar la satisfacción de los asalariados que venden productos electrónicos en una institución, donde evidenció que, en relación al desarrollo personal (49,3%,) y al rendimiento de tareas (37,9%) manifestaron estar insatisfechos, debido a que la empresa no valoraba sus esfuerzos y los resultados de sus funciones realizadas. Así mismo, se relaciona a la de Berrospi (2018), quien desarrolló una indagación para hallar la satisfacción de los asalariados en locales de comida, donde halló que, el 51,4% de los hombres y el 48,6% de las mujeres estuvieron muy insatisfechos, respecto al reconocimiento personal, debido al poco valor que genera los directivos y el poco manifiesto que realizan sobre sus habilidades y cualidades de cada uno. De igual forma se asemeja a la de Miranda (2021), quien realizó una indagación con el fin de hallar el grado de satisfacción de los educadores en una institución inicial durante la pandemia, donde halló que, en el reconocimiento personal, el 31,17% manifestó estar satisfecho de manera promedio, debido a que la entidad no atribuye bonificaciones de rendimiento y programas de incentivos en base a sus habilidades.

En la cuarta dimensión, sobre los *Beneficios económicos*, esta se define como los incentivos y salarios establecidos que reciben los colaboradores por resultado de su esfuerzo al trabajo asignado y la responsabilidad de cada uno (Alva et al., 2015).

Se contempla la satisfacción que existe en el personal respecto a la dimensión beneficios económicos, se concluyó que, el 100% del total del personal percibieron una satisfacción medio, ya que la empresa establece el salario del colaborador de acuerdo a lo que rige la

ley, siendo este una remuneración mínima vitae desde que se reactivó la empresa tras la pandemia. Sin embargo, existe una mínima diferencia de insatisfacción, por lo que los colaboradores manifiestan que el sueldo que perciben no cubre sus necesidades económicas y está por debajo de las horas que desempeñan y las funciones que ejecutan dentro de la empresa (Figura 8).

Los resultados anteriores se asemejan a la de Miranda (2021), quien desarrolló una indagación para hallar la satisfacción de los asalariados en una entidad de servicio de telefonía, donde se halló que, el personal en base a los beneficios económicos, (42,8%) estuvieron satisfechos, debido a que percibían una remuneración adecuado que cubrían sus necesidades básicas, así como gratificaciones por fiestas patrias y navidad. Además, se asocia a la de Berrospi (2018), quien desarrolló una indagación para hallar la satisfacción del personal de un local de venta de alimentos, donde se halló que, el 24% de los hombres y el 21,2% de las mujeres tuvieron satisfacción promedio, en base a los beneficios económicos, ya que el salario que percibían cubría sus necesidades básicas como alimentación y vivienda. Así mismo, se asocia a la de Vargas (2021), quien elaboró una indagación con el fin de hallar el grado de satisfacción de los asalariados en una organización vía telefónica durante la pandemia, donde evidenció que, en el beneficio económico (37,5%) manifestaron un nivel promedio de satisfacción, debido a que tenían salario mínimo, seguro de vida y asignación familiar. De igual manera se asocia al estudio de Miranda (2021), quien realizó una indagación con el fin de hallar el grado de satisfacción de los educadores en una institución inicial durante la pandemia, donde se halló que, el en beneficio económico, el 50,65% manifestó estar satisfecho de manera promedio, ya que percibían un sueldo básico, dos gratificaciones y asignación familiar que les permite cubrir sus necesidades personales y profesionales. También se relaciona al estudio de Carranza (2020), quien realizó una indagación para hallar la satisfacción del personal en una fábrica de ladrillos, donde evidenció que, el 100% del personal presentó una satisfacción promedio en base a los beneficios económicos, ya que en la entidad donde laboran perciben un sueldo básico que les permite cubrir sus expectativas económicas, así como obtuvieron gratificaciones y descanso vacacional.

## CONCLUSIONES

Determinando el grado de SL ante la covid-19 se pudo observar que los colaboradores de la empresa Doc Me Sabe S.R.L, cuentan con el 95% de satisfacción siendo este un nivel medio en base a todos los ámbitos de la organización.

Por otro lado, se identificó que el 78% del personal manifestó una satisfacción alta en el aspecto de significación de la tarea durante el coronavirus, debido a que el personal se siente útil y a gusto al realizar las actividades designadas, las cuales van de acuerdo con su experiencia de cada uno.

Así mismo, el 55% del personal manifestó un grado alto de satisfacción en la dimensión condiciones del trabajo durante la pandemia, porque cuentan con un ambiente laboral confortable y los materiales necesarios de trabajo para poder elaborar sus tareas designadas.

También, se halló que el 73,7% del personal manifestó un grado bajo de satisfacción en el aspecto de reconocimiento personal durante la pandemia, ya que no consideran sus horas extras y la falta de adecuación a la política de la empresa.

Por último, el 100% del personal manifestó un grado medio de satisfacción en la dimensión beneficios económicos durante la pandemia, debido a que sólo perciben el sueldo mínimo que rige la ley y este no cubre sus necesidades económicas.

## RECOMENDACIONES

Respecto a lo hallado y la deducción adquirida en la indagación, se recomienda lo siguiente:

Realizar nuevos estudios en base a la satisfacción laboral del trabajador en tiempo de una emergencia sanitaria con el propósito de establecer nuevas estrategias de reforzamiento en las diferentes áreas de la empresa para evitar o disminuir la insatisfacción en el ambiente laboral y la deficiencia en su rendimiento laboral.

Establecer capacitaciones desde el ingreso del colaborador y durante su periodo de contrato, con el propósito de transmitir nuevos conocimientos y mejorar sus funciones en el área que se desempeña. Ello aumentará y mantendrá una buena satisfacción en la significación de la tarea.

Reconocer el rendimiento laboral del colaborador, así como establecer una jornada completa de 8 horas y remunerar las horas extras de acuerdo a la remuneración establecida, con el propósito de cubrir las expectativas económicas de los colaboradores. Ello aumentará y mantendrá una buena satisfacción en la condición de trabajo.

Implementar reuniones largas que abarquen el reconocimiento laboral, premiación laboral, fechas festivas, fechas de cumpleaños y talleres recreativos de confraternidad, con el propósito de ayudar a complementar y fortalecer los lazos entre compañeros y superiores y generar un ambiente de trabajo grato. Ello aumentará y mantendrá una buena satisfacción en el reconocimiento personal/social.

Implementar una política de incentivos sea en efectivo o especies, con el propósito de ayudar a las familias que han pasado por momentos difíciles durante la pandemia, debido a que no contaron con una segunda opción laboral para enfrentar las adversidades que trajo consigo la COVID-19. Ello aumentará y mantendrá una buena satisfacción en los beneficios económicos.

## ANEXOS

### Anexos 1. CUESTIONARIO

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**Cuestionario para medir el Nivel de Satisfacción laboral**  
**(Adaptado de Sonia Palma, 2006)**

#### I. DATOS GENERALES

Sexo: M..... F.....      Edad:.....      Años de servicio:.....

Estado civil:.....      Grado de instrucción:.....

#### II. SATISFACCIÓN LABORAL

**Instrucciones:** A continuación, se presentará proposiciones relacionadas al trabajo que usted frecuente. Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones para responder. Lea cuidadosamente y marque con un aspa (x) lo que considere mejor desde su punto de vista. Conteste todas las preguntas. Tenga en cuenta que no existen respuestas buenas ni malas. Total de Acuerdo (TA)

De Acuerdo (DA)

Indeciso (I)

	ITEMS	TA	DA	I	D	TED
Significación en la tarea	1. Me siento útil con la labor que realizo.					
	2. Me complace los resultados de mi trabajo.					
	3. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
	4. Me gusta la actividad que realizo.					
Condiciones de trabajo	5. El ambiente donde trabajo es comfortable.					
	6. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
	7. El horario de trabajo me resulta cómodo.					
	8. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
Reconocimiento personal y/o social	9. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
	10. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
	11. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
	12. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
Beneficios Económicos	13. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
	14. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
	15. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
	16. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					

## Anexos 2. ENTREVISTA

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA DOC ME SABE S.R.L**

- 1) ¿CÓMO NACIÓ LA EMPRESA? ¿CUÁL ES LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA?
- 2) ¿CÓMO CONSIDERA USTED QUE ES EL AMBIENTE DE TRABAJO DE LA EMPRESA?
- 3) ¿QUÉ CARACTERÍSTICA TIENE SU CULTURA ORGANIZACIONAL?
- 4) ¿CÓMO SE DESARROLLA SU PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL?
- 5) ¿QUÉ TAN IMPORTANTE CONSIDERA REALIZAR RETROALIMENTACIÓN A LOS COLABORADORES?
- 6) ¿CÓMO MANEJAN LOS HORARIOS PARA REUNIONES O CAPACITACIONES DE PERSONAL?
- 7) ¿CÓMO ESTA ESTABLECIDA LA LINEA DE CARRERA EN LA EMPRESA?
- 8) ¿CÓMO MANEJAN ACTUALMENTE LOS PROTOCOLO PARA EL COVID-19?
- 9) ¿CÓMO CONSIDERA USTED LA POLÍTICA SALARIAL EN LA ORGANIZACIÓN?
- 10) ¿CÓMO SE MANEJA LA POLITICA DE INCENTIVOS Y RETRIBUCIONES?
- 11) ¿CÓMO SE DIFERENCIA DE LA COMPETENCIA?
- 12) ¿ESTÁ DE ACUERDO CON APLICAR EN SU EMPRESA UNA PROPUESTA PARA TENER UN BUEN NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL?

### Anexos 3. INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

1. NOMBRE DEL JUEZ		Marco Agustín Arbulú Ballesteros
2.	PROFESION	Doctor en Administración
	ESPECIALIDAD	Docencia
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20
	CARGO	Docente UTP-Investigador
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL ANTE LA COYUNTURA ACTUAL (COVID-19) DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DOC ME SABE S.R.L</b>		
3. DATOS DEL TESISISTAS		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Katherine Elizabeth Vidaurre Chavarry Karla Patricia Vilchez Muñoz
3.2	PROGRAMA DE ESTUDIOS	Trabajo de Investigación para optar el título profesional
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista ( )      Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<b>GENERAL</b>  Determinar el "Nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L".
		<b>ESPECIFICOS</b> a) Identificar en qué nivel de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) se encuentran los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L respecto a la dimensión de significación de la tarea. b) Identificar en qué nivel de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) se encuentran los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L respecto a la dimensión de condición de trabajo. c) Identificar en qué nivel de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) se encuentran los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L respecto a la dimensión de reconocimiento personal y/o social. d) Identificar en qué nivel de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) se encuentran los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L respecto a la dimensión de beneficios económicos.
A CONTINUACION SE LE PRESENTAN LOS INDICADORES EN FORMA DE PREGUNTAS O PROPUESTAS PARA QUE UD. LOS EVALUE MARCANDO CON UN ASPA (X) EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO O EN "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 16 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la Escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

<b>Nivel de Satisfacción Laboral</b>			
01	Me siento útil con la labor que realizo.	TA (X)	TD ( )
02	Me complace los resultados de mi trabajo.	TA (X)	TD ( )
03	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	TA (X)	TD ( )
04	Me gusta la actividad que realizo.	TA (X)	TD ( )
05	El ambiente donde trabajo es confortable.	TA (X)	TD ( )
06	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	TA (X)	TD ( )
07	El horario de trabajo me resulta cómodo.	TA (X)	TD ( )
08	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	TA (X)	TD ( )
09	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	TA (X)	TD ( )
10	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	TA (X)	TD ( )
11	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	TA (X)	TD ( )
12	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	TA (X)	TD ( )
13	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	TA (X)	TD ( )
14	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	TA (X)	TD ( )
15	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	TA (X)	TD ( )
16	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	TA (X)	TD ( )
1. PROMEDIO OBTENIDO:		TA (X)	TD (X)
2. COMENTARIOS GENERALES		TOTALMENTE DE ACUERDO	
3. OBSERVACIONES			



Marco Agustín Arbulú Ballesteros  
 INGENIERO DE SISTEMAS - CIP 236031  
 MAGISTER EN ADMINISTRACION



<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		María de los Angeles Guzmán Valle
<b>2.</b>	<b>PROFESION</b>	Magister en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Docencia
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	
	<b>CARGO</b>	Docente UTP-Investigador
<b>NIVEL DE SATISFACCION LABORAL ANTE LA COYUNTURA ACTUAL (COVID-19) DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DOC ME SABE S.R.L</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTAS</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Katherine Elizabeth Vidaurre Chavarry Karla Patricia Vilchez Muñoz
3.2	<b>PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	Trabajo de Investigación para optar el título profesional
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Entrevista ( )      Cuestionario (X)
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<u><b>GENERAL</b></u>  Determinar el "Nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L".	
	<u><b>ESPECIFICOS</b></u> a) Identificar en qué nivel de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) se encuentran los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L respecto a la dimensión de significación de la tarea. b) Identificar en qué nivel de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) se encuentran los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L respecto a la dimensión de condición de trabajo. c) Identificar en qué nivel de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) se encuentran los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L respecto a la dimensión de reconocimiento personal y/o social. d) Identificar en qué nivel de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) se encuentran los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L respecto a la dimensión de beneficios económicos.	
A CONTINUACION SE LE PRESENTAN LOS INDICADORES EN FORMA DE PREGUNTAS O PROPUESTAS PARA QUE UD. LOS EVALÚE MARCANDO CON UN ASPA (X) EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>		El instrumento consta de 16 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la valides de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la Escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Nivel de Satisfacción Laboral			
01	Me siento útil con la labor que realizo.	TA (X)	TD ( )
02	Me complace los resultados de mi trabajo.	TA (X)	TD ( )
03	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	TA (X)	TD ( )
04	Me gusta la actividad que realizo.	TA (X)	TD ( )
05	El ambiente donde trabajo es confortable.	TA (X)	TD ( )
06	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	TA (X)	TD ( )
07	El horario de trabajo me resulta cómodo.	TA (X)	TD ( )
08	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	TA (X)	TD ( )
09	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	TA (X)	TD ( )
10	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	TA (X)	TD ( )
11	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	TA (X)	TD ( )
12	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	TA (X)	TD ( )
13	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	TA (X)	TD ( )
14	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	TA (X)	TD ( )
15	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	TA (X)	TD ( )
16	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	TA (X)	TD ( )
1. PROMEDIO OBTENIDO:		TA (X)	TD ( )
2. COMENTARIOS GENERALES		TOTALMENTE DE ACUERDO	
3. OBSERVACIONES			

  
 María de los Angeles Guzmán-Villal  
 INGENIERO DE SISTEMAS - C.R.  
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Rafael Martela Costa
<b>2.</b>	<b>PROFESION</b>	Doctor en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Docencia
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (ANOS)</b>	
	<b>CARGO</b>	Docente UCV-Investigador
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL ANTE LA COYUNTURA ACTUAL (COVID-19) DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DOC ME SABE S.R.L</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTAS</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Katherine Elizabeth Vidaurre Chavarry Karla Patricia Vilchez Muñoz
3.2	<b>PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	Trabajo de Investigación para optar el título profesional
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Entrevista ( )      Cuestionario (X)
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b>GENERAL</b>  Determinar el "Nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L".
		<b>ESPECIFICOS</b> a) Identificar en qué nivel de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) se encuentran los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L respecto a la dimensión de significación de la tarea. b) Identificar en qué nivel de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) se encuentran los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L respecto a la dimensión de condición de trabajo. c) Identificar en qué nivel de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) se encuentran los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L respecto a la dimensión de reconocimiento personal y/o social. d) Identificar en qué nivel de la satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) se encuentran los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L respecto a la dimensión de beneficios económicos.
A CONTINUACION SE LE PRESENTAN LOS INDICADORES EN FORMA DE PREGUNTAS O PROPUESTAS PARA QUE UD. LOS EVALUE MARCANDO CON UN ASPA (X) EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO O EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>		El instrumento consta de 16 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la Escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Nivel de Satisfacción Laboral			
01	Me siento útil con la labor que realizo.	TA (x)	TD ( )
02	Me complace los resultados de mi trabajo.	TA (x)	TD ( )
03	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	TA (x)	TD (x)
04	Me gusta la actividad que realizo.	TA (x)	TD ( )
05	El ambiente donde trabajo es confortable.	TA (x)	TD ( )
06	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	TA (x)	TD (x)
07	El horario de trabajo me resulta cómodo.	TA (x)	TD ( )
08	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	TA (x)	TD ( )
09	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	TA (x)	TD ( )
10	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	TA (x)	TD ( )
11	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	TA (x)	TD ( )
12	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	TA (x)	TD ( )
13	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	TA (x)	TD ( )
14	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	TA (x)	TD ( )
15	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	TA (x)	TD ( )
16	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	TA (x)	TD ( )
1. PROMEDIO OBTENIDO:		TA (x)	TD ( )
2. COMENTARIOS GENERALES		TOOTALMENTE DE ACUERDO	
3. OBSERVACIONES			



**Rafael Martel Acosta**  
Mgtr. Administración de Empresas

## Anexos 4. PERMISO DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



### Permiso de autorización de la Empresa

Chiclayo, 30 de Junio de 2021

La empresa **DOC ME SABE SRL** con R.U.C. **N°20487612759** se compromete a brindar la información solicitada para el desarrollo del trabajo arriba mencionado, la misma que solo puede ser utilizada para fines estrictamente académicos vinculados al trabajo. Declaramos conocer que el trabajo de tesis Nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L.

será de público conocimiento a través del repositorio institucional de la universidad.


Cordialmente,

**Nombre y Apellidos del representante de la Institución:** Eduard Montoya Altamirano

**D.N.I.:** 16656309

**Cargo que ocupa:** Gerente

**Firma y sello:**

DOC ME SABE S.R.L.  
  
Eduard V. Montoya Altamirano  
GERENTE GENERAL

## Anexos 5. PERMISO DE AUTORIZACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO



### PERMISO DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA PARA LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO

La empresa **VICENTERO** con R.U.C. N° **10436653331**, se compromete a brindar la información solicitada para el desarrollo del trabajo arriba mencionad, la misma que solo puede ser utilizada para fines estrictamente académicos vinculados al trabajo. Declaramos conocer que el trabajo de investigación/ tesis **Nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L.**, será de público conocimiento a través del repositorio de la universidad.

Cordialmente

Nombres y apellidos del representante de la Empresa: **Priscilla Anais Mao Paredes**

D.N.I: **43665333**

Cargo que ocupa: **Gerente**

Firma:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Priscilla', is written over a faint, larger version of the same signature. The signature is cursive and includes a small flourish at the end.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abd-Ellatif, E., Anwar, M., Aljifri, A., & Dalatony, M. (2021). Fear of COVID-19 and Its Impact on Job Satisfaction and Turnover Intention Among Egyptian Physicians [Miedo al COVID-19 y su impacto en la satisfacción laboral y la intención de rotación entre los médicos egipcios]. *Saf Health Work*, 12(4), 490-495. <https://bit.ly/3N7WwbN>
- Aguiar-Quintana, T., & Sanabria-Díaz, J. (2021). ¿La inseguridad laboral, la ansiedad y la depresión causadas por la pandemia de COVID-19 influyen en la autoevaluación del desempeño de las tareas de los empleados del hotel? El papel moderador de la resiliencia de los empleados. *Revista Internacional Gestión Hotel*, 94, 1-10. <https://bit.ly/3TZsh98>
- Alarcón, D., Gaytán, C., & Ruiz, S. (2018). Las condiciones laborales de los maestros y su relación con su satisfacción laboral. *Revista Electrónica Científica de Investigación Educativa*, 4(1), 503-513. <https://bit.ly/3W3gloJ>
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. <https://bit.ly/3D87EB8>
- Alva Fructuoso, J., & Domínguez Díaz, L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013. *Revista In Crescendo Institucional*, 6(1), 50-62. <https://bit.ly/3swtklC>
- Ardi, Z., Mharchelya, M., & Ildil, I. (2021). The employee's job satisfaction during pandemic covid-19 and the counselor's role [La satisfacción laboral del empleado durante la pandemia covid-19 y el rol del consejero]. *Revista Journal of Counseling and Educational*, 24(1), 5-10. <https://bit.ly/3FjDZaU>
- Arevalo Roca, M. S. (2021). *Satisfacción laboral en colaboradores de ventas en una empresa comercializadora y distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, Setiembre – Diciembre, 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*. Repositorio institucional - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <https://bit.ly/3W0l61o>
- Arismendiz Lluncor, J. I. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019 [Tesis de pregrado,*

*Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. Repositorio Institucional - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://bit.ly/3Nanj7G>

Arrozi Adhikara, M., & Purwati, W. (2021). The Importance of Job Satisfaction in Mediating Employee Retention at Dewi Sri Hospital. [La importancia de la satisfacción laboral en la mediación de la retención de empleados en el Hospital Dewi Sri]. *International Journal of Nursing and Health Services*, 4(6), 621-630. <https://bit.ly/3N8E2bl>

Artunduaga Huertas, B. (2019). *Satisfacción Laboral en mediana empresa naciente del sector de alimentos. [Tesis de Especialización, Universidad Militar Nueva Granada]*. Repositorio institucional - Universidad Militar Nueva Granada. <https://bit.ly/3TEYDX2>

Bellido Medina, R., Morales Palao, B., Gamarra Castellanos, M., & Calizaya Lopez, J. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Revista Universidad Ciencia Tecnología*, 25(108), 4-11. <https://bit.ly/3N42gDD>

Berrospi Ayala, I., & Ruiz Inga, G. (2018). *Satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comida del Centro comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]*. Repositorio institucional - Universidad Peruana los Andes. <https://bit.ly/3DsKcPh>

Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://bit.ly/3stUzNI>

Braccco Bruce, L., Váldez Oyague, R., Wakeham Nieri, A., & Velázquez, T. (2019). Síndrome de agotamiento profesional y trabajadores penitenciarios peruanos. *Revista Colombiana de Psicología*, 13-28. <https://bit.ly/3ziJB17>

Briones-Jácome, I. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Revista Dominio de las Ciencias*, 6(3), 26-34. <https://bit.ly/3W013Bg>

Carranza Ventura, S. (2020). *Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de producción de una ladrillera con sede en Lambayeque. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*. Repositorio institucional - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chciclayo. <https://bit.ly/3N8Fcnd>



- Carvajal-Zavala, E., Reyes-Peña, L., & Zambrano-López, L. (2022). Estrategias de motivación para mejorar el rendimiento laboral de la Microempresa Hermanos “S” del cantón Pedro Carbo. *Revista Científica Domingo de las Ciencias*, 92-110. <https://bit.ly/3D6pleJ>
- Chen, H., & Eyoun, K. (2021). Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear of COVID-19 on restaurant frontline employees' job insecurity and emotional exhaustion [¿Funcionan la atención plena y el apoyo organizativo percibido? Miedo al COVID-19 en la inseguridad lab]. *Revista International Journal of Hospitality Management*, 94, 1-10. <https://bit.ly/3SCLhJL>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones* (Décima Edición ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2 de Julio de 2020). CEPAL. Recuperado el Enero de 2022, de Impactos de la pandemia en los sectores productivos más afectados abarcarán a un tercio del empleo y un cuarto del PBO de la región [Comentario en foro en línea]: <https://bit.ly/3DA920R>
- De la Cruz Saavedra, D., & Gonzales Centurión, L. (2020). *Nivel de satisfacción Laboral ante el COVID-19 en el supermercado plaza vea de la Molina. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio]*. Repositorio institucional - Universidad San Ignacio. <https://bit.ly/3TZAkDg>
- Economía. (Enero de 2021). *El País*. Recuperado el 2022, de Hoteles y restaurantes pierden trabajadores: <https://bit.ly/3DA9g8d>
- El Financiero. (Enero de 2021). *El Financiero*. Recuperado el 2022, de 90 mil restaurantes han cerrado en México por la pandemia de COVID-19: Canirac: <https://bit.ly/3DudPRf>
- El País. (Agosto de 2020). *El País*. Recuperado el 2022, de El reto económico de sobrevivir a la pandemia: <https://bit.ly/3FhACks>
- Espinoza Freire, E. E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Revista Mendive de Educación*, 16(1), 122-139. <https://bit.ly/3TI9z6n>

- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., & Herrera Salazar, M. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 8(3), 43-56. <https://bit.ly/3TEQCBs>
- García, A. (Agosto de 2021). *Conexiónesan*. Recuperado el 2022, de Sector gastronómico: Un nuevo inicio en el bicentenario del Perú: <https://bit.ly/3Nenoaf>
- Hashim, R., Bakar, A., Noh, I., & Azura, H. (2020). Employees' Job Satisfaction and Performance through working from Home during the Pandemic Lockdown [Satisfacción laboral y rendimiento de los empleados a través del trabajo desde casa durante el confinamiento por la pandemia]. *Environment-Behaviour Proceedings Journal*, 5(15), 461-467. <https://bit.ly/3SCMocp>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Herrera Zuasnabar, D. (2019). *Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradros de la Empresa Coolbox, ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional - Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <https://bit.ly/3TUvuXJ>
- Karacsony, P. (2021). Impact of teleworking on job satisfaction among Slovakian employees in the era of COVID-19 [Impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral entre los empleados eslovacos en la era de COVID-19]. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 1-9. <https://bit.ly/3sy2Wrw>
- La República. (13 de Mayo de 2020). *LR*. Recuperado el Enero de 2022, de Por efecto de la pandemia del covid-19 han cerrado 22.000 de 90.000 de restaurantes [Comentario en foro en línea]: <https://bit.ly/3f0R2TW>
- La República. (17 de Enero de 2022). *LR*. Recuperado el Enero de 2022, de Se han perdido 169.000 empleos en restaurantes y alrededor de 700.000 en el turismo [Comentario en foro en línea]: <https://bit.ly/3zjecvE>

- León, J., Moreno, J., Arnal, L., & Olmos, R. (2015). Baremación de una prueba estandarizada de resúmenes (RESUMeV) para los niveles de 4º y 6º de educación primaria. *Revista Clínica Salud*, 26(1), 49-55. <https://bit.ly/3SBG7xu>
- Martínez-Licerio, K., Marroquín-Arreola, J., & Ríos-Bolívar, H. (2019). Precarización laboral y pobreza en México. *Análisis Económico*, 113-130. <https://bit.ly/3N4ri5y>
- Miranda Merino, S. L. (2021). *Nivel de satisfacción laboral en docentes del sector público de educación inicial durante el periodo de emergencia, Chiclayo 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*. Repositorio institucional - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <https://bit.ly/3U1752R>
- Miranda Torres, A. J. (2021). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]*. Repositorio Institucional - Universidad Ricardo Palma, Lima. <https://bit.ly/3sAW2S0>
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa. *Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación*, 27(4), 586-594. <https://bit.ly/3zkdnCD>
- Ningrum, L., Fadjar Budiman, S., & Okta Milleona, V. (2021). The Effect of Hospitality Business Employees Performance During The Covid-19 Pandemic on Job Satisfaction in Indonesia [El efecto del desempeño de los empleados de empresas hoteleras durante la pandemia de Covid-19 en la satisfacción laboral en Indonesia]. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(6), 1340-1342. <https://bit.ly/3DxSFBj>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo. (27 de marzo de 2020). *OIT*. El COVID-19 ha revelado la fragilidad de nuestras economías [Comentario en foro en línea]: <https://bit.ly/3DypWwl>

- Organización Internacional del Trabajo. (Febrero de 2022). *OIT*. Indicadores de desempeño: <https://bit.ly/3D6rLiV>
- Organización Internacional del Trabajo. (Marzo de 2022). *OIT*. <https://bit.ly/3FpYnqy>
- Organización Internacional del Trabajo. (Marzo de 2022). *OIT*. Menor rotación de personal, mayores beneficios para los empleadores y para los trabajadores: <https://bit.ly/3f7IXNa>
- Organización Panamericana de la Salud. (12 de Junio de 2020). *OPS*. La infraestructura de TI de BIREME y el uso de las TIC en el teletrabajo: <https://bit.ly/3TSv44J>
- Organización Panamericana de la Salud. (Febrero de 2022). *OPS*. La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia: <https://bit.ly/3f7zRQy>
- Ovkaric Valdivieso, R. M. (2020). *Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Leoncito, Lambayeque, 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*. Repositorio institucional - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <https://bit.ly/3gHzBrY>
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://bit.ly/3TZD83g>
- RRP Noticias. (12 de Febrero de 2021). *RRP Noticias*. Solo 35 restaurantes califican como saludables en la ciudad de Chiclayo: <https://bit.ly/3DvkHxl>
- Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. M., & Sánchez-Sellero, F. J. (2014). Características Organizacionales de la Satisfacción Laboral en España. *Revista de Administración de Empresas*, 54(5), 537-547. <https://bit.ly/3N6ikEG>
- Vargas Ramos, I. N. (2022). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora San Juan SAC. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana]*. Repositorio institucional - Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquito. <https://bit.ly/3gHP8rN>
- Vargas Zapatel, G. J. (2021). *Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo, setiembre-Diciembre. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*. Repositorio Institucional -

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.  
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3058>

Villavicencio-Ayub, E., Quiroz-González, E., García-Meraz, M., & Santamaría-Plascencia, E. (2021). Afectaciones personales y organizacionales derivadas del confinamiento por COVID-19 en México. *Revista Estudios Gerenciales*, 37(158), 85-93.  
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4270>