



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO PIZZERÍAS:  
CASO TOTO'S PIZZA, DISTRITO AYACUCHO, 2019.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

**PARIONA DELGADO, GIOMAR MILTON**

**ORCID: 0000-0003-3415-481X**

**ASESOR**

**MGTR. CHUCHÓN HUAMANÍ, ARTURO**

**ORCID: 0000-0002-3426-6742**

**AYACUCHO –PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Pariona Delgado, Giomar Milton

ORCID: 0000-0003-3415-481X

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

### **ASESOR**

Mgtr. Chuchón Huamaní, Arturo

ORCID: 0000-0002-3426-6742

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Ayacucho, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Berrocal Chillcce, Judith

ORCID: 0000-0002-9569-9824

Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides

ORCID: 0000-0002-6611-9480

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

ORCID: 0000-0003-4439-1448

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....

Mgtr. Berrocal Chillce, Judith

**Presidenta**

.....

Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides

**Miembro**

.....

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

**Miembro**

.....

Mgtr. Chuchón Huamaní, Arturo

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

“A los catedráticos de esta universidad quienes vinieron asesorándonos constantemente y alimentándonos intelectualmente”.

“A la prestigiosa Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, casa de estudios en el cual me brindó conocimientos para poder día a día desarrollar esta presente investigación y las demás materias”.

## **DEDICATORIA**

“A mis padres Melitón y Ruth por su confianza que depositaron en mí, su apoyo incondicional para ser mejor día a día y cumplir mis objetivos”.

“A mi hermano Deivid por darme la mano siempre en los momentos más complicados de mi vida personal y académica”.

## RESUMEN

Esta investigación tuvo el enunciado de ¿Cómo es la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza, distrito Ayacucho, 2019? Para ello se determinó el objetivo de describir la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: Caso Toto's Pizza, distrito Ayacucho, 2019. Las dimensiones empleadas en este estudio fueron: Sistema de recompensas, condiciones de trabajo, ausentismo. La metodología empleada en esta investigación es de tipo aplicativo de enfoque cualitativo con un nivel de investigación descriptivo de método deductivo y diseño no experimental de corte transversal. Se empleó la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento para la recolección de datos a una población de 14 trabajadores, y los mismos encuestados, en los cuales el 79% de ellos indicaron que a veces sienten estar satisfechos en la empresa, el 14% indicaron que casi siempre sienten estar satisfechos en la empresa, y el 0 % responden nunca y siempre. Finalmente se concluyó que en la micro empresa del distrito de Ayacucho estudiada se tiene al personal laboral no tan satisfecho, pero tampoco insatisfechos, en un contexto parcial, incompleta o solo a veces, o sea, se encontró que la aplicación de esta herramienta no es plena, debería serlo, pero según los resultados se da entender que no se practica seguidamente, quizás si se aplicaría la satisfacción de manera plena aumentaría las utilidades y su rentabilidad.

**Palabras claves:** Bienestar, condiciones de trabajo, motivación, satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

This research had the statement of How is Job Satisfaction in micro and small companies in the pizza sector: Toto's Pizza case, Ayacucho district, 2019? For this, the objective of describing Job Satisfaction in micro and small companies of the pizza category was determined: Case of Toto's Pizza, Ayacucho district, 2019. The dimensions used in this study were: Reward system, working conditions, absenteeism. The methodology used in this research is of the applicative type of qualitative approach with a descriptive research level of deductive method and non-experimental cross-sectional design. The survey was used as a technique and a questionnaire as an instrument for data collection to a population of 14 workers, and the same respondents, in which 79% of them indicated that they sometimes feel satisfied in the company, 14% indicated that almost always feel satisfied in the company, and 0% never and always respond. Finally, it was concluded that in the micro-company of the district of Ayacucho studied, the workforce is not so satisfied, but not dissatisfied either, in a partial, incomplete or only sometimes context, that is, it was found that the application of this tool is not Fully, it should be, but according to the results it is implied that it is not practiced immediately, perhaps if the satisfaction would be applied fully, it would increase profits and profitability.

**Key words:** Well-being, working conditions, motivation, job satisfaction.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	14
2.1. Antecedentes .....	14
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	14
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	16
2.1.3. Antecedentes Locales .....	18
2.2. Bases Teóricas De La Investigación .....	20
2.2.1. Satisfacción Laboral .....	20
2.2.2. Sistema de recompensas .....	26
2.2.3. Condiciones de trabajo .....	30
2.2.4. El ausentismo .....	33
2.3. Marco Conceptual .....	39
III. HIPÓTESIS.....	42
IV. METODOLOGÍA .....	43
4.1. Diseño de la investigación.....	43
4.2. Tipo de investigación .....	43
4.3. Nivel de investigación .....	44



4.4. Población y muestra .....	44
4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	46
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
4.7 Plan de análisis.....	47
4.8. Matriz de consistencia .....	48
4.9 Principios éticos .....	49
V. RESULTADOS.....	50
5.1. Resultados .....	50
5.2. Análisis de resultados.....	55
VI. CONCLUSIONES .....	57
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	59
Recomendaciones.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	61
ANEXOS .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Satisfacción laboral en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019. Fuente: Tabla 1. ....	51
Figura 2: Sistema de recompensas en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019. Fuente: Tabla 2. ....	52
Figura 3: Condiciones de trabajo en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019. Fuente: Tabla 3. ....	53
Figura 4: Ausentismo en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019. Fuente: tabla 4.....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Satisfacción laboral en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019.	51
Tabla 2. Sistema de recompensas en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019. ....	52
Tabla 3. Condiciones de trabajo en la empresa Toto´s Pizza, distrito Ayacucho, 2019. ....	53
Tabla 4. Ausentismo en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019.....	54

## I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas tienen un importante valor al aporte monetaria del Perú, los ingresos generados por estos sobrepasan la tercera parte del producto bruto interno peruano, ya que la tasa con respecto a la concentración es considerablemente buena, y de alto grado su relación con el emprendimiento (Noreña, 2019).

Desde el ámbito empresarial, la satisfacción laboral juega un papel muy importante en una empresa, como es de costumbre, los trabajadores muchas veces solo cumplen sus horas laborales para inmediatamente ir a su hogar o realizar otros labores con la intención de llegar al fin de mes o al día de pago para recibir por sus horas laboradas, esta situación en todos los casos son deficientes para la empresa no solamente por culpa de los trabajadores, sino también por la dejadez de muchos administradores o dueños de las empresas en sus trabajadores, si los trabajadores no se sienten satisfechos en una empresa no va a demostrar productividad, competitividad, ganas de trabajar, superarse y sentirse identificado con la empresa para emprender integralmente. Es por estos y muchos motivos que se llega a formular el enunciado del problema: ¿Cómo es la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza, distrito Ayacucho, 2019?

Por ello se plantea como objetivo: describir la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza, distrito Ayacucho, 2019. De la misma manera los objetivos específicos son: Describir el sistema de recompensas en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza, distrito Ayacucho, 2019. Describir las condiciones de trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza, distrito Ayacucho, 2019. Describir el

ausentismo en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza, distrito Ayacucho, 2019.

La justificación de esta investigación se basa desde el conocimiento para el lector acerca de la satisfacción laboral, hasta lo importante que es su aplicación y su desarrollo en las empresas. Va a ayudar a la empresa en mención a poder ver su realidad con respecto a la variable trabajada y a partir de ello tomar las decisiones respectivas, entender que su aplicación es esencial mejoraría en todo aspecto y tener el ansiado desarrollo organizacional. A través de la lectura de esta investigación se podrán encontrar desde análisis de resultados hasta comparaciones con otras investigaciones a nivel mundial, nacional y local. Con respecto a la metodología empleada fue el tipo cuantitativo por la realización de recolección de datos y procesarlos estadísticamente, el nivel de investigación fue descriptivo porque se basa mayormente en la conceptualización de términos y descripción de la realidad, y el diseño empleado fue no experimental – transversal. Los resultados que se busca en la presente investigación están alineados a los objetivos planteados, de la misma manera mostrar resultados después de la teoría plasmada de manera confiable y válida. Los resultados van a responder cada uno de los objetivos tomando en cuenta la información obtenida mediante la recolección de datos. En conclusión lo que se busca tener precisado en las empresas acerca de la satisfacción laboral es que la persona se familiarice con la empresa, que el trabajador se sienta parte del desarrollo empresarial, se busca que el trabajador considere a la empresa como su segundo hogar, eso es la real satisfacción laboral en cada uno de ellos, como sabemos las metas trazadas no se cumplen por tener un trabajador altamente calificado, sino por un trabajador satisfecho, amado, valorado en la organización.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

(García, 2014), presentó su investigación que lleva el título “Nivel de satisfacción laboral en egresados en anestesiología del hospital de alta especialidad de Veracruz”. Una investigación de tipo descriptivo y transversal en el que propuso como objetivo: determinar el nivel de satisfacción laboral de los médicos anestesiólogos egresados del hospital de alta especialidad de Veracruz, donde se llegó a la conclusión de que a causa de las recompensas intrínsecas al trabajo se tuvo como consecuencia la alta satisfacción laboral, por otro lado el grado de satisfacción fue bajo referente a las condiciones salariales y todo aspecto acerca del trato que reciben por los jefes.

Como se detalla en la investigación, el bajo nivel de condiciones salariales va repercutir en el desarrollo de la satisfacción en el empleado, realizando prácticas de manera desmotivada, además de estar estrechamente relacionado con las metas y objetivos impuestos, este cumplimiento provoca que se cumpla de manera incompleta.

(Copana, 2018) en su investigación para tesis de grado titulada “Motivación y satisfacción laboral en jóvenes de seguridad privada de la aduana nacional, de la localidad de tambo quemado”. La investigación fue de tipo correlacional con un diseño transaccional no experimental donde planteó como objetivo: determinar los factores motivacionales relacionadas con la Satisfacción Laboral, en relación a la labor de desempeño de sus funciones, en jóvenes de Seguridad Privada de la Aduana Nacional de la localidad de Tambo Quemado,

mediante éste objetivo se llegó a la conclusión de que los porcentajes más precisos y representativos indican que las personas se sienten medio satisfechos y medio motivados. También se pudo comprobar que los factores motivacionales si son determinantes en la satisfacción laboral.

Para estar completamente satisfecho hay que tener en cuenta que el factor motivación es parte fundamental para ello y además la estrecha relación que lleva ambos hace que la persona haga las cosas bien hechas, carencia de ello es lo que se ve hoy en día, desestabilidad laboral.

(Aravena, 2016) en su investigación titulada “factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en recolectores de residuos sólidos urbanos de la comuna de yumbel” estudio de un diseño no experimental, de tipo descriptivo transversal y correlacional que tuvo como objetivo determinar la presencia de factores de riesgo psicosocial y su relación con el grado de satisfacción laboral en el personal de recojo de residuos sólidos en las zonas urbanas, obtuvieron como resultado que los trabajadores estaban expuestos a altos riesgos y que además baja satisfacción en sus labores, según su análisis estadístico realizado por el autor pudo determinar que existe dependencia con relación a la exigencia psíquica con el estado civil y la cantidad de hijos, en conclusión cuando el trabajador se encuentra a mayor riesgo psicosocial, el grado de satisfacción laboral será menor con respecto a las dimensiones significativas.

La salud de un trabajador se ve afectado también por la mala administración de los recursos humanos dentro de la organización ya sea por las interacciones entre el trabajo y su vida personal, el medio ambiente en el cual se encuentra y en las condiciones laborales en que trabaja.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

(Fox, 2018), en su investigación titulada “percepción sobre la satisfacción laboral en pre-docentes de dos facultades de una universidad privada de Lima”. Para esta investigación se abordó un enfoque cualitativo y el método fenomenológico, tuvo como objetivo general: analizar las percepciones de los pre-docentes universitarios sobre su satisfacción laboral en dos facultades de una universidad privada de Lima, donde llegó a la conclusión que los pre-docentes logran satisfacción laboral a causa del compromiso y dedicación de los alumnos, la institución, y el docente.

Según la investigación tenemos que tener en cuenta que indirectamente un pre-docente tiene una satisfacción propia partiendo desde las perspectivas que se tiene de su alumno porque en realidad debe de estar comprometido a su trabajo por vocación para que guie al alumno hacia el éxito, pero no olvidar que ellos también tienen necesidades y algunas expectativas profesionales que de todas maneras merecen ser tomados en cuenta.

(Rimachi, 2017) en su investigación titulada “desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Machupicchu – Cusco, 2016”. Investigación realizada en la Universidad Nacional De San Antonio Abad del Cuzco, una investigación de tipo cuantitativo y correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, que tuvo por objetivo determinar el grado satisfactorio del trabajador que influyan de manera significativa, para ello aplicando un análisis depende a las variables sociodemográficos y características en el trabajo. El autor llegó a la conclusión de que el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de construcción en Cusco siente



satisfacción laboral, como representa las estadísticas que se observó que el 51.40% presentan satisfacción laboral en sus centros de trabajo, y el 13.50% se sienten muy satisfechos en sus labores, o sea, en general la mayor parte de los trabajadores si tienen satisfacción laboral en sus centros laborales.

En esta investigación se puede describir que el desarrollo personal y el nivel de satisfacción laboral son considerablemente influenciados por la buena gestión que se realiza al talento humano.

(Hermenegildo, 2018) en su investigación titulado “grado de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas que laboran en consultorios privados del Distrito de La Esperanza en el año 2016”. Esta investigación fue de tipo descriptivo, observacional de un corte transversal, que tuvo como objetivo determinar el Grado de satisfacción laboral de los Cirujanos Dentistas de consultorios privados del distrito de La Esperanza, provincia de Trujillo, Región La Libertad durante el año 2016, llegó a la conclusión que el nivel satisfactorio de los cirujanos dentistas que laboran en consultorios privados en el distrito de La Esperanza del 2016 fue de grado alto, como también fue alto el nivel de satisfacción laboral en dentistas entre los 25 a 35 años de edad, asimismo los dentistas de 47 años a más es alto, al igual que los dentistas varones y mujeres.

La investigación nos indica y nos ayuda a reflexionar que el grado de satisfacción de nivel alto va influir de manera directa a que los cirujanos dentistas tomen sus propias decisiones de la misma manera puede que el trabajador maneje correctamente su tiempo y persona.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Respecto al ámbito local, En la región de Ayacucho, (Solis, 2017) en investigación que lleva por título “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. en la provincia Victor Fajardo, región Ayacucho-2017” realizado en la Universidad Peruana Los Andes, donde plantearon como objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017”. La investigación es de tipo básica, nivel descriptivo y diseño correlacional no experimental; la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores entre varones y mujeres entre 20 y 60 años, elegidos mediante el muestreo no probabilístico intencional. Los resultados indicaron que existe una alta y positiva correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Así mismo, también se encontró una alta y positiva correlación entre la variable clima organizacional, y las siguientes dimensiones de satisfacción laboral: estímulo, condiciones laborales, apoyo, promociones y ascensos.

En concreto, esta investigación nos indica que un clima laboral bueno va ser ocasionado por un alto nivel de satisfacción laboral en las organizaciones, los trabajadores satisfechos generan un impacto positivo para obtener el clima laboral deseado por toda empresa.

(Sicha, 2018) en la investigación realizada lleva como título “Clima Organizacional Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral De Los Empleados De Las Ferreterías En El Distrito De Jesús Nazareno, Ayacucho 2018”

investigación de tipo aplicada con un nivel de estudio correlacional descriptivo, cuyo objetivo de la investigación fue: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. La población de estudio estuvo conformada por un total de 30 ferreterías con un total general de 120 trabajadores. Para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario. La forma de análisis y presentación de resultados se realizó a través de las tablas de frecuencia, que muestran las diferentes variables e indicadores cuantificados, a su vez el porcentaje parcial y total, conformada por gráficos. Concluyéndose con un grado de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 0.95 que existe un nivel de relación significativa entre el Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en el Distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2018.

Como determina la investigación, involucrar a todos en general para realizar el cumplimiento de objetivos de la organización va a generar un buen ambiente de trabajo, involucrando de modo de trabajo en equipo, además una participación proactiva es esencial para determinar una satisfacción laboral en relación al clima del trabajo

(Chipana, 2018) En su proyecto de investigación titulada “Satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Pública Divino Maestro del distrito de Tambo, provincia La Mar-Ayacucho, 2018” investigación realizada por la Universidad Alas Peruanas, se planteó como objetivo general: determinar el nivel de satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Pública Divino Maestro del distrito de Tambo, Provincia La Mar – Ayacucho, 2018.

Donde el presente estudio, es de tipo Descriptivo y diseño no experimental, univariable; de corte transversal. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Pública Divino Maestro de tambo La Mar es de Regular Satisfacción con un 82,5.0%. Seguido de un 10 % de Parcial Insatisfacción. En las dimensiones de condiciones físicas, beneficios remunerativos, relación social, desarrollo personal, relación con la autoridad y las políticas administrativas son percibidas como regular satisfacción. A diferencia del desempeño de tareas los docentes consideran parcial satisfacción en esta dimensión.

Esta investigación nos detalla perfectamente que la satisfacción laboral va tener relación con las condiciones en donde se laboran repercutiendo negativamente a la producción y estado de ánimo del trabajador y que así se tiene una desmotivación claramente demostrada.

## **2.2. Bases Teóricas De La Investigación**

### **2.2.1. Satisfacción Laboral**

(Robbins & Jusge, 2013) afirman que la satisfacción laboral es el sentimiento positivo con relación a su puesto de trabajo que es el resultado de diversos factores a evaluarse, estos factores son: buenas condiciones de trabajo, el reto del trabajo, sistema de recompensas, apoyo entre colegas.

(Bautista, 2014) afirma que la satisfacción del personal incita a adaptarse de manera positiva a su ambiente de trabajo con mayor interés y entusiasmo alimentando de manera constante su desarrollo profesional y personal obteniendo su bienestar. Sin embargo, un personal no satisfecho hace que se sienta defraudado no se adapta al ritmo de sus labores, hace que sea agresivo

con sus jefes y compañeros obteniendo como consecuencia una disminución del rendimiento, aumento de ausentismo, conflictos, apatía, aumento de accidentes, entre otros.

(Gibson & Ivancevich, 1997, como se citó en Di Gennaro & Lucena, 2013) afirman que “la satisfacción es la sensación de bienestar que perciben los empleados con respecto a sus puestos de trabajo y el papel que desempeñan en la organización”. Por ello, el trabajador al no sentirse satisfecho en su trabajo va a repercutir en su comportamiento dentro de la empresa, teniendo como consecuencia el absentismo, baja productividad y, es más, deseos de abandonar la empresa, por tal razón es que la satisfacción laboral es indispensable en toda empresa.

La satisfacción laboral se puede traducir como un estado emocional o un sentimiento fruto del esfuerzo realizado por la empresa hacia los trabajadores, esto es positivo para la empresa, y su reto a estimular la satisfacción consiste en realizar acciones como la motivación, el reconocimiento, entre otros. Por ello para saber si el trabajador se ve satisfecho se tiene que ver reflejado en los resultados.

Un supuesto éxito o un fracaso de una empresa va estar sujeto a las distintas herramientas: un buen trato, reconocimiento, tareas de responsabilidad, dinero y desarrollo profesional, que se pueden emplear con el fin de generar una cultura agradable y positiva y convertir en un lugar meramente dinámico y así disponer de trabajadores satisfechos.

(Gonzales, 2006, como se citó en Nieto, 2014) considera que la satisfacción laboral se basa en la manifestación de actitudes que expresan los trabajadores

hacia sus tareas en una empresa, y estas actitudes se definen a partir de las características que puedan tener el puesto de trabajo y de cómo considera el trabajador a la labor que viene realizando en la organización, es decir, la satisfacción laboral se relaciona de manera directa con el clima organizativo incluyendo aquellos componentes que hay en el entorno de trabajo, mediante ello el sujeto percibe notoriamente la realidad de la organización en la que labora.

Por lo visto, queda claro que un trabajador a gusto en su entorno de trabajo manifiesta su satisfacción desenvolviéndose de manera eficiente y que además tiende a estar comprometido con la organización para el cumplimiento de los objetivos determinado.

(Herzberg, 1959, como se citó en Palomo, 2013, pag.111) manifiesta que, las deficiencias en el entorno del trabajador, la pésima administración y un mal estilo de dirección van a determinar insatisfacción laboral, y para determinar la satisfacción no basta con mejorar estos puntos mencionados, es decir, implementar buenas políticas, buena administración, buen estilo de dirección no necesariamente va a determinar la satisfacción en sí, sin embargo, el logro, el reconocimiento, trabajo interesante, la promoción y la responsabilidad van a tener en sí el poder de hacer sentir satisfacción laboral y la ausencia de estos conllevan con poca frecuencia insatisfacer al trabajador.

Para la satisfacción del trabajador, la empresa deberá dar mayor compromiso a la mejora de un ambiente cómodo y agradable sin necesidad de dar dinero de manera directa, es decir, ayudando a alcanzar sus metas, apoyándolo para su desarrollo profesional y personal, mejorando sus conocimientos,

reconocimiento laboral y personal, entre otros. Con esto se busca a que el trabajador se sienta cómodo y satisfecho sin tenerlo obsesionado por el dinero o los premios aportando así a mejorar la productividad en la empresa.

De igual importancia, (Bautista, 2014) sostiene que es importante la satisfacción laboral para satisfacer sus necesidades personales y familiares, es decir, satisfacer por medio del trabajo a través de los salarios, el ambiente en que laboran, las prestaciones, etc., que van a contribuir a este fin. De este modo la satisfacción se suele lograr de las formas siguientes:

- **Las necesidades primarias, fisiológicas o vitales y las de seguridad**, logran la satisfacción a través de los salarios y prestaciones marcadas por reglamentos, leyes y estatutos del centro de labor (organizaciones, dependencias, empresas). Quizás solo estas sean suficientes para la satisfacción del personal, así el trabajador sí podrá llevar una considerada vida de paz cubriendo las necesidades personales y familiares. Sin embargo, puede pasar que estas variables no sean suficientes para garantizar su satisfacción provocando la existencia desagradable de los que componen la familia del trabajador, con múltiples carencias. Por lo tanto, esta situación pasaría a ser preocupante para la organización, ya que esto provocaría un bajo ánimo del trabajador para la realización de las actividades laborales.
- **Las necesidades de pertenencia o de afiliación**, la satisfacción se produce a través del prestigio adquirido con su comportamiento y su trabajo al ser considerado como hombre productivo, miembro activo y participativo en el grupo laboral.

- **Las necesidades de afecto**, generalmente se cumplen mediante las retribuciones, ascensos y premios adquiridos en el trabajo, también por el aprecio que los superiores, subalternos y colaboradores disponen, asimismo, se puede considerar indicadores el cariño, estimación y afecto por parte de la empresa y de sus familiares.
- **Las necesidades de Autorrealización**, se puede considerar como la más dificultosa para el individuo, se puede satisfacer mientras el trabajador se encuentre en un cargo donde se desarrolle de acuerdo a sus habilidades, personalidad, características, conocimientos e interés. Por el contrario, el individuo va buscar su satisfacción a través de pasatiempos, aficiones o trabajos adicionales como la pintura, deportes, escultura, etc.

La satisfacción en el trabajo es considerada un factor imprescindible que no debería descuidarse ya que esto conlleva al aumento de productividad de una empresa, además, se detecta el nivel de satisfacción en cómo es la participación del trabajador, en cómo es el clima laboral, entonces ahí se puede deducir una visión favorable para la empresa.

Sin embargo, el no tener satisfechos a los trabajadores, éstos van a mostrar una respuesta negativa hacia su trabajo, el rechazo que va transmitir el empleado dependerá de sus condiciones de trabajo y de su personalidad de cada trabajador. En general, no tener trabajadores satisfechos reflejará una notable disminución del rendimiento del empleado.



De igual manera (Sánchez, 2014, pág. 101) define “la satisfacción es un estado derivado de la evaluación favorable afectiva y/o cognitiva de la experiencia del trabajo”.

Una buena experiencia satisface el trabajo del empleado, cuando el trabajador vive en carne propia la forma de funcionamiento de la empresa y de cómo es el entorno de trabajo en el que interactúa va generar un desempeño positivo físico y emocional que contribuye al buen desarrollo de sus actividades y en general a toda la empresa.

Es una respuesta afectiva ocasionada por un conjunto de variables implicados en la alimentación de la satisfacción, o sea, entre las relaciones de las necesidades, el valor, las experiencias y entre otros que perciben los involucrados de una organización, de la misma manera las condiciones de trabajo los cuales son percibidos por los trabajadores.

Sabemos que la satisfacción laboral es un conjunto de emociones positivas a causa de un entorno y unas condiciones laborales considerablemente buenas obteniendo la conformidad del trabajador en la organización, como dice (Silva, 2018) “la satisfacción laboral es la sensación positiva de las personas a partir de su trabajo, tarea, trabajo u organización”. Es cierto, la satisfacción en el trabajo pueda que sea la más común y antigua manera de poder inyectar la felicidad en todos sus casos en el trabajo y el empleado.

Además, desde un punto de vista psicología (Ladrón, 2019) da mención acerca de la satisfacción que “si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es

básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior”.

En caso contrario, la persona va expresar reacciones negativas frente a su situación o contexto, en este caso en el trabajo, conllevaría a la desorganización de su comportamiento, emociones adversas, desinterés, en situaciones extremas a una conducta sin explicación agresividad física o psicología, entre otros.

### **2.2.2. Sistema de recompensas**

(Jiménez, 2013, pág. 288) considera que un sistema de recompensas es la estrategia y la generación de cultura organizativa que impulsa al esfuerzo que cada empleado necesita para posteriormente reflejar en los objetivos de la empresa. Las empresas que implementen un sistema de recompensas disfrutan a tener mejores y óptimos resultados.

(Thomas, 2019) dice que un sistema de recompensas motiva a empezar con las diferentes tareas de cronograma asignadas al trabajador y poder cumplirlas de manera eficaz, este es un esfuerzo positivo ya que fomenta al cultivo de hábitos ciertamente saludables, por lo tanto, con esto no se requiere tener una tercera persona que motive el trabajo teniendo en bandeja un sólido sistema de recompensas.

Emplear sistemas de recompensas ayuda al empleado a tenerlo satisfecho, promoviendo así a tener un ambiente de trabajo cómodo y más saludable. Cuando las empresas hacen ese esfuerzo de recompensar al trabajador para mantenerlos satisfechos cosecharán en un largo plazo aquellos beneficios que se genera por la aplicación de esta herramienta.

El sistema de recompensas es un mecanismo de satisfacción a trabajadores, sus resultados ayudan a que el trabajador permanezca en la empresa y no piense dejarla, hace que se sienta cómodo y satisfecho en la organización y sus mecanismos de satisfacción, generando así mejoras en su desempeño ligado al rendimiento de la empresa, además, contribuye a tener un mejor ambiente laboral, no cabe duda que emplear esta herramienta origina el incremento de fidelización laboral para que el empleado se sienta comprometido y decidido a cumplir los objetivos de la empresa. Se pueden considerar la siguiente segmentación de recompensas:

- **Recompensas oportunas:** Estas recompensas no necesitan de una previa planeación, se realizan de manera espontánea e imprevista, se trata de básicamente de elogiar al empleado y de dar ciertas felicitaciones en público, reuniones o de manera personal.
- **Recompensas previa planeación:** Estas recompensas requieren de una formalidad y un previo estudio para dar ajustes a la parte financiera y ver el lado más beneficioso para ambas partes (empresa-empleado), estas recompensas pueden ser el aumento de sueldos y salarios o los resaltantes ascensos de puestos de trabajo.
- **Recompensas sin valor monetario:** Este tipo de recompensas pueden ser quizás la mejor manera de generar satisfacción laboral, se considera mejor valorado por que se reconoce el buen desempeño del trabajador y eso hace que su sentimiento crezca más y se sienta amado en la empresa. Por ejemplo: celebrar el buen rendimiento, estimar sus objetivos cumplidos, dar distintivo como el empleado del mes, entre

otros.

- **Recompensas con valor monetario:** Aparte de incrementar el sueldo del trabajador merecido, se pueden dar bonos de regalo, vales de ropa o alimentación, días libres remunerados, entre otros, fomentando así la productividad.
- **Recompensas para el desarrollo:** Aquí, tanto a las empresas como al empleado les interesa crecer su desarrollo personal y profesional. La empresa quiere que sus trabajadores sean más profesionales y conocedores, de igual manera al empleado le interesa ser mejor profesional y mejor persona. Para ello, las empresas deben implementar capacitaciones al trabajador, cursos de especialidad o apoyo a postgrados a los mismos. De esa manera se estaría desarrollando más el talento humano y por ende le conviene a la empresa.

Las recompensas son una práctica efectiva a la excelencia empresarial, a través del mejoramiento del talento humano, contribuye a la satisfacción laboral, atrayendo así resultados positivos para la organización.

Los sistemas de recompensas son implementados en las empresas para poder lograr dos objetivos esenciales que son: motivar su rendimiento individual y conservar la cohesión en grupo. Estas dos metas se consideran valiosas (Hill & Lineback, 2014, pág. 248) dicen que las recompensas más valoradas por el trabajador son: el reconocimiento, los privilegios, el estatus, los ingresos. Estas pueden hacer sentir satisfacción como también no, sin embargo, en una civilización en donde valoran estos puntos, más aun integrando otras fuentes de realización no pueden ser considerados poca cosa, por el contrario, tiene un

impacto más alto hacia el trabajador.

El sistema de recompensas es una estrategia de satisfacción laboral para tener a la totalidad de trabajadores organizados y motivados para que después se pueda obtener y completar los objetivos trazados, básicamente eso significa compensar al trabajador con relación a su esfuerzo, y esto genera en ellos buenas relaciones laborales. Es decir, promueve de manera directa lograr los objetivos planteados por la organización. El trabajador satisfecho va a expresar su rendimiento hacia su trabajo reflejando mejoras y optimizaciones de éste, causado por la implementación de un sistema de recompensas.

Entonces, un sistema de recompensas refiere al establecimiento de estrategias para recompensar a los colaboradores, como también establecer un plan de incentivos y que éstos satisfagan directamente las necesidades de manera mutua, es decir, de la empresa y de los empleados, esto motiva más a los trabajadores, su nivel de compromiso es notorio tras aplicar los mencionados de la misma manera el rendimiento del trabajador aumenta considerablemente. El trabajador que es bien recompensado suele trabajar no solo en beneficio propio sino más bien en beneficio de la empresa, haciendo suyo las misiones empresariales, un empleado recompensado es un empleado motivado a quedarse y familiarizarse con la organización, es por eso que se dice que un sistema de recompensas es una poderosa herramienta para la retención del personal, es importante precisar que lidiar con la pérdida de trabajadores y entrenar a los trabajadores nuevos es demasiado costosa, se considera como pérdida económica. Sacar provecho a todo esto estaría incrementando la satisfacción laboral, ya que el ofrecer una recompensa al trabajador por la labor

bien hecho va a generar una motivación hacia él contribuyendo así al ambiente laboral más cómodo y placentero, aún más en la productividad de éstos, donde el trabajador va tener niveles de aumento provocando que éste sea más productivo para de esa manera contribuir a la empresa y su desarrollo.

### **2.2.3. Condiciones de trabajo**

(Muñoz & Grau, 2013) dicen que las condiciones de trabajo son aquellas características resaltantes que influyen notablemente o bloquean las posibles generaciones de riesgos laborales. Es decir, el objeto preventivo de riesgos laborales en las organizaciones lo establece las condiciones de trabajo, a partir de éste surge el control de aquellas amenazas de la salud y la seguridad laboral para de esta manera alcanzar la ansiada calidad laboral suficiente. Entre ellas se considera los siguientes:

#### **➤ Condiciones de seguridad:**

- Las condiciones de los locales de manera general, estas pueden ser los pasillos, escaleras, suelos, espacios, etc.
- Las condiciones de instalaciones eléctricas, instalaciones de vapor, instalaciones de gases, etc.
- Las condiciones de equipos de trabajo, como herramientas, maquinas, aparatos de manutención, de presión, de elevación, etc.
- Las Condiciones del almacenamiento de cargas (materiales, productos) y la manipulación de estas.
- Las condiciones de materiales inflamables.
- Las condiciones de peligrosos productos químicos.

➤ **Condiciones ambientales o laborales:**

- Peligro por agentes físicos, como ruidos, radiofrecuencias, vibraciones, etc.
- Peligro por agentes químicos.
- Peligro por agentes biológicos.
- El frío y el calor, agregado con humedad y vientos exteriores.
- Ventilación y climatización general, aire de calidad.
- Fondo y luces (iluminación)

➤ **Carga de trabajo:**

- Carga mental y física.
- Adecuación del sujeto al trabajo.

➤ **Organización y orden laboral:**

- Factores psicosociales (comunicación, monotonía, posibilidad de iniciativa, repetitividad, aislamiento, turnicidad, relaciones de trabajo, participación, pausas y descansos, rotación).

Cuando las condiciones de trabajo son origen de daños para la seguridad y salud laboral que influyen notablemente en el nivel de riesgo se les denominan factores de riesgo.

(Angüis, 2018) menciona que las condiciones de trabajo son determinantes de confianza y seguridad en la realización de actividades del trabajador. Cuando se tiene aseguradas las instalaciones, el trabajador desarrolla sus actividades con la suficiente confianza y seguridad por lo que evita cualquier incidente o accidente que puedan poner en riesgo la salud y la integridad física y psicológica del trabajador. Es beneficioso tener los ambientes seguros porque

además de dar seguridad y confianza al trabajador va a dar también a los clientes.

Las condiciones de trabajo son aquellas cuestiones en el aspecto laboral que tiende a tener consecuencias penosas para la salud del trabajador, sin embargo, las buenas condiciones de trabajo contribuyen al éxito de las empresas y al bienestar del empleado, con esto se tiene asegurado la calidad de empleo de los trabajadores, estos pueden ser:

- Reducir aquellas exigencias emitidas de manera excesiva a los trabajadores.
- Limitación a trabajadores a exposición a riesgos.
- Poner a disposición recursos laborales al trabajador para ayudar a cumplir objetivos.

Las condiciones de trabajo indican que están directamente relacionadas a las situaciones del ambiente laboral, la condición de trabajo vincula la calidad que debe tener una infraestructura, como la seguridad que la misma demuestra, entre otros factores de condiciones de trabajo, además refiere el bienestar de los trabajadores, su salud asegurada, y otros, dan satisfacción al trabajador, saber que laboran en un ambiente que asegure su integridad física y psicológica.

Asimismo, se considera condiciones de trabajo a la expresión relacionado al ambiente laboral del trabajador, es decir, a todo elemento considerado dentro de los aspectos tecnológicos, psicosocial y ambientales mediante el cual el



trabajador vulnera su salud y seguridad generando así la ausencia de bienestar laboral, asimismo, consecuencias penosas hasta fatales.

#### **2.2.4. El ausentismo**

(NTC, 1996, como se citó en Isaza, 2018, pág. 299) manifiesta que el ausentismo laboral es la acumulación de todos los periodos donde los trabajadores de una determinada entidad están ausentes según las programaciones correspondientes ya sea justificado o no.

El ausentismo en las empresas se da por distintos factores que manifiestan la ausencia del trabajador, estos factores que ocasionan el ausentismo son:

- Razones familiares.
- Enfermedades.
- Motivos personales.
- Tardanzas a causa de fuerzas mayores.
- Problemas de transporte.
- Adaptación al puesto de trabajo.
- Aprietos financieros.
- Poca supervisión.
- Accidentes de trabajo.
- Entre otros.

Asimismo, el ausentismo tiene como consecuencia muchos aspectos como son:

- Aumentos de costos. Tomemos este ejemplo, el estrés que causa en el resto de los trabajadores, por las inasistencias de sus compañeros de trabajo, pues crece la carga laboral para realizar las labores del

compañero de trabajo ausente y cumplir las metas de la empresa en forma y tiempo.

- La incapacidad temporal, es un auténtico escape de capital. Los sectores que salen más afectados son las tiendas dedicadas al autoservicio y departamentales, seguidamente por los servicios profesionales independientes y las empresas constructoras.

Al parecer, el ausentismo implica reducción en la rentabilidad de la empresa, pero, no importa si estas ausencias son justificadas o no, es de mucha importancia realizar esfuerzos para disminuir a total plenitud los costos financieros y administrativos que cada organización debe pagar por este concepto, perjudicial si se maneja de mala manera estos pequeños y a la vez grandes aspectos, beneficioso si se actúa de manera efectiva.

Por ello, es importante mencionar las maneras de poder reducir el tema de ausentismo en las empresas, se menciona los siguientes:

- Examinar las causas del ausentismo, es importante conocer las causas por las cuales sucede esto en las empresas para después implementar métodos o sistemas para detener esto.
- Flexibilización de los horarios de trabajo, es una forma muy efectiva porque permite que el empleado pueda recurrir al trabajo sin problemas para ejercer sus labores en los nuevos horarios establecidos.
- Establecer un proceso de comunicación de baja, de esta manera pueden comunicarse con los superiores de la empresa para dar mención

el porqué de su tardanza o faltas, sin esto es más complicado ausentarse con justificación.

- Pautar bonificaciones por desempeño, los trabajadores tal vez faltan por algo que intervienen con más fuerza en sus decisiones, para contrarrestar esto se debe recurrir a la motivación por bonificaciones u otras cosas, para incentivar a que asista al trabajo con más fuerza, quizás con más prioridad.

- Conciliar, toda persona tiene derecho a una vida equilibrada, para ello la empresa debe considerar al trabajador que ciertas responsabilidades, horarios, tareas sean más flexibles, para de esa manera satisfacer al trabajador y así pague al empleador con desempeño.

Además, el ausentismo laboral se da en todas las empresas unos con un alto índice y otros con bajo índice, la variable más afectada por el ausentismo es la productividad, haciendo que reduzca de manera drástica, asimismo, incrementa el costo de esfuerzo del empleado generando así la carga de trabajos en los demás que finalmente provoca hostigamiento e insatisfacción.

El ausentismo en las empresas no se puede frenar de manera contundente y eficaz, pero si reducirla y controlarla, manteniendo la serenidad emocional del trabajador y el desarrollo empresarial sin entrar en apuros y discrepancias, estas medidas pueden ser:

- **Implementar registros de épocas de ausentismo:** gracias a este registro se puede controlar y establece aquellas épocas donde la empresa tiende a tener mayor y menor ausentismo.

- **Seguimiento a las ausencias:** con información en la mano se puede conocer los motivos por el cual el trabajador se ausenta, a partir de aquí poder conversar con el empleado y llegar a mejores soluciones.
- **Comunicación:** es primordial generar lazos entre todos los trabajadores, por ello, conversar para generar instancias de gratificaciones, celebraciones de cumpleaños, participación, premios, entre otros, que haga sentir al trabajador más cómodo y más humano, así fidelizarlo a la empresa y disminuir el ausentismo.
- **Incitar al trabajo en equipo e integrador:** con esto el ausentismo es menor porque trabajar en equipo involucra a tener un trabajo en equipo homogéneo, además, es beneficioso fomentar al involucramiento de los círculos de calidad.

En general, el ausentismo es un problema que debe tener considerado cada empresa, ya que éste provoca a la presencia de problemas generales o problemas en la organización aumentando el nivel de costo en la operatividad y disminuyendo considerablemente la productividad.

### **Motivación.**

La motivación es la voluntad de realizar actividades con un nivel de esfuerzo elevado para el cumplimiento de las metas establecidas, esfuerzo condicionado por alguna necesidad satisfecha. Es decir, un trabajador satisfecho se esfuerza para satisfacer a la empresa, además, los trabajadores más motivados son más productivos.

### **Beneficios.**

Los beneficios con las remuneraciones o beneficios que es brindado al trabajador por parte de la empresa, aparte de su sueldo es remunerado por algún trabajo bien hecho, y el objetivo claro del beneficio es poder mejorar la calidad de vida del colaborador y brindar ayuda apoyando a cubrir necesidades internas o externas.

### **Premios.**

Se puede decir que el premio es una recompensa material o espiritual merecido tras haber realizado alguna actividad resaltante, algún esfuerzo, demostración de aptitud especial, destacar en un rubro, algún acto de solidaridad, o sencillamente ser favorecido por algo de suerte.

### **Seguridad.**

En el ámbito laboral se puede decir que la seguridad es una disciplina inclinada a la prevención de distintos riesgos que puedan ocurrir en una empresa, la seguridad en el aspecto laboral tiene el fin de generar normas y condiciones laborales beneficiosas para que de esta manera los empleados puedan realizar sus actividades de manera mas segura posible y con la confianza del caso.

### **Bienestar.**

El bienestar de los individuos es un estado de experimentación de la felicidad, salud y prosperidad, también se considera a tener buena salud psicológica, sentirse satisfecho con la vida laboral y personal. Es decir, el bienestar es básicamente sentirse bien. En el ámbito laboral en bienestar es un término que incluye diversos factores causantes de éste, como son: los beneficios, las instalaciones y los servicios que se le ofrecen a los trabajadores,

o sea, integra todo aquello que genere comodidad haciendo que la vida en el trabajo del colaborador merezca la pena.

### **Salud.**

La salud en el ámbito laboral es el mantenimiento y promoción asociado al bienestar mental, físico y social, cuyo fin es conservar la normalidad del estado físico, psicológico y social de los trabajadores de una determinada empresa.

### **Inasistencias.**

Se le llama inasistencias a aquellos acontecimientos causantes de la falta de asistencias del trabajador a sus labores o al lugar donde debería ir o donde era esperado realizar sus actividades en días o periodos determinados.

### **Retrasos.**

Los retrasos proceden del término tardar, y son aquellos sucesos donde el individuo manifiesta su irresponsabilidad de llegar a cumplir determinadas actividades o de actuar de manera incorrecta para acudir a sus labores o a algún centro de actividades.

### **Aumento de Costos.**

El significado de aumento de costos en el ámbito laboral se basa en aquellas actividades pospuestas por la ausencia presentada en el empleado y que para reparar ello se acumulan actividades de los días no ausentados a sus actividades laborales.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral con respecto a los autores citados, se da a entender que a través de tiempos pasados se fue empleado casi siempre en toda organización existente por esos entonces, es por ello que hoy en día son las más comunes para tener al trabajador feliz en su entorno laboral. Al parecer es muy interesante tomar estos temas para las empresas y aplicarlos porque efectivamente la satisfacción laboral es la representación de la interacción de los trabajadores con su entorno laboral, donde se quiere lograr coherencia y relación que los empleados quieran su trabajo y se sientan cómodos en ello.

### **2.3.2. Sistema de Recompensas**

Bien se sabe que las recompensas son un agradecimiento al cumplimiento de un efecto positiva para la empresa, ya sea, cumplimiento de ventas, la eficacia, entre otros resultados que todas las organizaciones requieren hoy en día. Recompensas que se efectúa a través de pagos, como también promociones y otros beneficios, que de tal manera tienen un poder incentivador para aumentar las satisfacciones de los trabajadores al realizar sus labores teniendo como consecuencia una empresa competitiva, rentable, o por lo menos que sobreviva ante las exigencias del mercado de hoy.

### **2.3.3. Condiciones de trabajo**

Las condiciones de trabajo son aquellos entornos donde el trabajador va a desenvolver sus habilidades y conocimientos, tal vez el trabajador con esté rodeado de condiciones accesibles para ejercer cómodamente sus ejercicios, he

ahí el surgimiento de problemas en cumplir con las obligaciones para prestar sus servicios a cabalidad.

Además, todas las sumas de bienes y servicios que se entrega al trabajador para ejercer sus labores tienen que ser los óptimos y adecuados, tenemos por ejemplo la seguridad, donde al trabajador se le debe brindar seguridad al igual que un ambiente limpio y cómodo, a través de estos aspectos se llega a obtener un trabajador satisfecho, la satisfacción laboral que ellos perciben son un canal para poder desempeñarse de manera óptima y beneficiosa, causado por las condiciones de trabajo adecuadas y correctas.

#### **2.3.4. Ausentismo**

En el ámbito laboral se conoce como ausentismo a la ausencia al puesto de trabajo y sus deberes con o sin justificación, es decir, al no cumplimiento del contrato de trabajo en horas correspondidas y es la que más preocupa a las organizaciones ya que está directamente relacionado a la productividad. Generalmente se considera ausentismo cuando un empleado no asiste a sus labores y se desliga de sus responsabilidades, por lo tanto, un empleado que no cumple su labor supone un costo y por ende nada beneficioso para la organización, de la misma manera a parte de la organización el impacto del ausentismo se va ver reflejado en las relaciones interpersonales cuando el ausente asista a su labor, complicando el ambiente laboral y así generando inestabilidad en las labores cotidianas. Existen muchas causas, pero una de las causas principales que genera ausentismo es la insatisfacción de los trabajadores en sus centros de trabajo, de manera injustificable y con excusas prefieren darse uno o más días de descanso por este factor. De todas maneras,



una relación directa de la satisfacción laboral es el ausentismo, quizás por razones personales o familiares deciden ausentarse, pero lo que más preocupa es que por el impacto de la insatisfacción que engloba factores como: estrés laboral, fatiga mental y física, entre otros.

### **III. HIPÓTESIS**

En la presente investigación no se empleó hipótesis por ser de un nivel descriptivo, ya que en investigaciones de este nivel se realiza las descripciones de las realidades de un determinado hecho o situación, mas no su pronóstico. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 108) mencionan que en una investigación de diseño descriptivo no es necesario plantear una hipótesis de investigación, solo formularlos si se pronostica un hecho o dato porque no es recomendable hacer estimaciones sobre ciertos fenómenos que su fin es describir la realidad.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación utilizado fue no experimental, lo que significa que se observó los fenómenos tal y como se dieron en la realidad para posteriormente analizarlos, ya que se realiza en su contexto natural con su respectiva observación tras la recolección de datos en un momento o tiempo dado.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152) indican que en un estudio no experimental se observan situaciones ya dadas, y no se provoca intencionalmente una situación ni se construye y se genera una realidad. Se investigan situaciones tal y como se dan en su contexto real para después analizarlos, mas no manipular ni construir una realidad.

También esta investigación se desarrolló con un diseño transversal, ya que se extrajo datos en un momento único con el fin de describir la realidad de un determinado contexto o situación.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 154) mencionan que en un diseño transversal se analiza o describe situaciones y eventos de la realidad mediante la recolección de datos única.

### **4.2. Tipo de investigación**

El estudio de esta investigación fue de tipo cuantitativo porque se ha procesado información para después analizarlo con métodos estadísticos, es decir, los datos obtenidos son representados e interpretados mediante números.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4) indican que una investigación de tipo cuantitativo se hace relación entre la teoría y la realidad a través de un análisis estadístico y empleo de números. Es decir, analizados tras las teorías previas y su interpretación se basa en explicar de como los conocimientos previos encajan con los resultados de un determinado contexto o realidad.

#### **4.3. Nivel de investigación**

La presente investigación se trabajó con un nivel descriptivo por lo que se fue describiendo los hechos o situaciones ya dadas de la empresa en investigación para analizar el comportamiento de éste relacionado a la variable.

(Arias, 2012, pág. 24) dice que en una investigación de nivel descriptivo se caracterizan los fenómenos o hechos de un grupo o individuo, con el propósito de establecer su comportamiento o estructura.

#### **4.4. Población y muestra**

##### **Población:**

La población de la investigación para extraer la información necesaria estuvo conformada por los colaboradores de la micro empresa Totos Pizza del distrito de Ayacucho.

Según (Ibáñez, 2015, pág. 63) “Por población conocemos el conjunto total de los elementos de estudio que tienen en común la característica a estudiar. Dichas características pueden tener la extensión que requiera la investigación o que necesite el investigador”.

**Muestra:**

Con respecto a la muestra, se trabajó con los 14 colaboradores pertenecientes a la micro empresa Totos Pizza del distrito de Ayacucho.

Según (Ibáñez, 2015, pág. 64) manifiesta que “La muestra es un subconjunto de la población que se supone es representativa de la población, es decir que representa los más fiel posible las características seleccionadas”.

#### 4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ESCALA VALORATIVA
Satisfacción laboral	(Robbins & Jusge, 2013) afirman que la satisfacción laboral es el sentimiento positivo con relación a su puesto de trabajo que es el resultado de diversos factores a evaluarse, estos factores son: buenas condiciones de trabajo, el reto del trabajo, sistema de recompensas, apoyo entre colegas.	Se aspira a través de un instrumento de recolección de datos conocer como es la satisfacción laboral en Las Micro Y Pequeñas Empresas del Rubro Pizzerías: Caso Totó's Pizza, Distrito Ayacucho, 2019. Cuya materia de investigación se realizará mediante la ejecución de una serie de interrogantes (Cuestionario)	• Sistema de recompensas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación.</li> <li>• Beneficios.</li> <li>• Premios.</li> </ul>	01. ¿Usted alguna vez fue recompensado por la empresa al lograr algún objetivo? 02. ¿La empresa vela por las buenas condiciones de trabajo donde labora? 03. ¿Usted vio casos de ausentismo de sus compañeros de trabajo en la empresa? 04. ¿Usted recibe algún tipo de beneficio en la empresa que labora?	La escala valorativa del informe de investigación fue escala de Likert para el cumplimiento de los objetivos y de la siguiente manera:  -Nunca. -Casi nunca. -A veces. -Siempre. -Casi siempre.
			• Condiciones de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad.</li> <li>• Bienestar.</li> <li>• Salud.</li> </ul>	05. ¿Alguna vez fue premiado (a) con tiempo libre por la empresa después de lograr sus objetivos laborales? 06. ¿Usted recibe motivaciones en sus labores por parte de la empresa? 07. ¿La empresa hace mantenimiento de la infraestructura del local para brindarle una mayor seguridad? 08. ¿La empresa les capacita de cómo interpretar las señales de seguridad con respecto a sismos, incendios, etc.?	
			• Ausentismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inasistencias.</li> <li>• Retrasos.</li> <li>• Aumento de costos.</li> </ul>	09. ¿La empresa brinda salud médica por alguna enfermedad que llegaras o llegaste a tener? 10. ¿Se aplica descuento de sueldo por las inasistencias al trabajo? 11. ¿Usted alguna vez llegó tarde a sus labores? 12. ¿Ustedes cumplen tareas extras que le corresponde a un compañero ausentado?	

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

##### **Técnicas:**

La técnica usada en la presente investigación fue la encuesta y fue dirigida a los 14 trabajadores de la micro empresa Totos pizza del distrito de Ayacucho.

La encuesta según (Arias, 2012, pág. 72) menciona que la encuesta es una técnica de recolección de datos para la obtención de información necesaria extraída de una muestra o un grupo en relación al tema de investigación.

##### **Instrumentos:**

Como instrumento en la presente investigación se empleó el cuestionario y fue dirigida a los 14 trabajadores de la micro empresa Totos pizza del distrito de Ayacucho.

Según (Arias, 2012, pág. 74) menciona que el cuestionario es la variante de encuesta que se elabora de manera escrita a través de un instrumento en el cual contenga una sarta de preguntas y que debe ser llenado por la persona encuestada sin modificación o intervención del encargado de encuestar.

#### **4.7 Plan de análisis**

Después de haber recopilado datos con el instrumento, en este caso con el cuestionario, se procedió a la tabulación y elaboración de sus respectivos gráficos alineadas a la variable y dimensiones correspondientes. Como mencionamos anteriormente el análisis fue basado desde el punto de vista descriptiva a través de un análisis estadístico usando un programa de la familia de Microsoft llamado Excel. Finalmente, su interpretación de cada uno de ellos.

#### 4.8. Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzería: caso: Toto's Pizza , distrito Ayacucho, 2019.	<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo es la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza , distrito Ayacucho, 2019?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Describir la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza , distrito Ayacucho, 2019.	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 108) mencionan que en una investigación de diseño descriptivo no es necesario plantear una hipótesis de investigación, solo formularlos si se pronostica un hecho o dato porque no es recomendable hacer estimaciones sobre ciertos fenómenos que su fin es describir la realidad.	Satisfacción Laboral	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> cuantitativa. <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> descriptivo. <b>DISEÑO:</b> No experimental – transversal. <b>POBLACIÓN:</b> La población fue la micro empresa Totos Pizza del distrito de Ayacucho. <b>MUESTRA:</b> la muestra fue conformada por los 14 trabajadores de la micro empresa Totos Pizza del distrito de Ayacucho. <b>TÉCNICA:</b> Encuesta <b>INSTRUMENTO:</b> cuestionario
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> 1. ¿Cómo es el sistema de recompensas en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza, distrito Ayacucho, 2019? 2. ¿Cómo son las condiciones de trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza , distrito Ayacucho, 2019? 3. ¿Cómo es el ausentismo en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza, distrito Ayacucho, 2019?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> 1. Describir el sistema de recompensas en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza, distrito Ayacucho, 2019. 2. Describir las condiciones de trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza, distrito Ayacucho, 2019. 3. Describir el ausentismo en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso Toto's Pizza, distrito Ayacucho, 2019.			



#### **4.9 Principios éticos**

La investigación se realizó a base de principios éticos como la originalidad de la presente investigación, donde no se transgrede el tema de plagio. Además, se hizo con mucha honestidad y cumplidos con los parámetros establecidos por los diferentes autores respecto a la ética en la investigación. Cabe resaltar que se practicó con total confidencialidad la recopilación de datos de las personas encuestadas, así prevaleciendo la dignidad humana en función a sus creencias y comentarios de cada uno de los trabajadores. Por otro lado, se respeta el derecho de autor de todos los autores citados en la presente investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Cuadro de resultados

N° Instrumentos aplicados	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12
	1	2	4	3	3	2	5	3	2	2	2	2
2	4	3	2	3	2	4	2	3	2	2	1	4
3	3	3	3	3	2	5	3	3	2	2	2	4
4	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3
5	3	3	4	2	3	4	3	2	1	2	2	3
6	4	2	3	2	2	4	2	3	1	2	1	4
7	3	3	2	2	3	5	3	2	2	2	2	3
8	3	4	2	3	3	4	2	3	2	2	1	4
9	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	1	4
10	3	4	2	2	3	5	3	2	1	2	2	4
11	4	2	2	2	2	5	3	3	2	2	2	4
12	3	3	4	3	2	5	3	2	1	2	1	3
13	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	1	4
14	3	4	4	3	2	4	2	3	2	2	1	4

Tabla 1. Satisfacción laboral en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019.

Satisfacción laboral	Nº de participantes	% de participantes
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	7%
A veces	11	79%
Casi siempre	2	14%
Siempre	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta (elaborado de manera legítima)

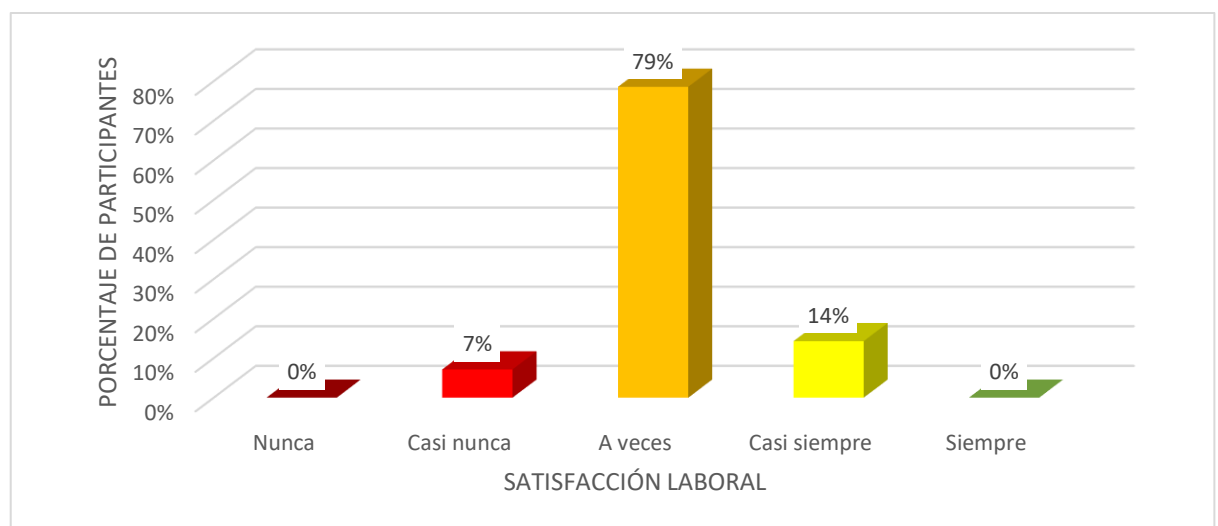


Figura 1: Satisfacción laboral en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019.

Fuente: Tabla 1.

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla 1 y figura 1, de 14 participantes que representan un 100% de los trabajadores de la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019. Evaluados sobre satisfacción laboral, el 79% responden a veces sienten satisfechos en sus labores, el 14% responden casi siempre sienten satisfacción en sus labores, el 7% responden casi nunca y el 0% responden nunca y siempre.

Tabla 2. Sistema de recompensas en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019.

Sistema de recompensas	Nº de participantes	% de participantes
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	14	100%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta (elaborado de manera legítima)

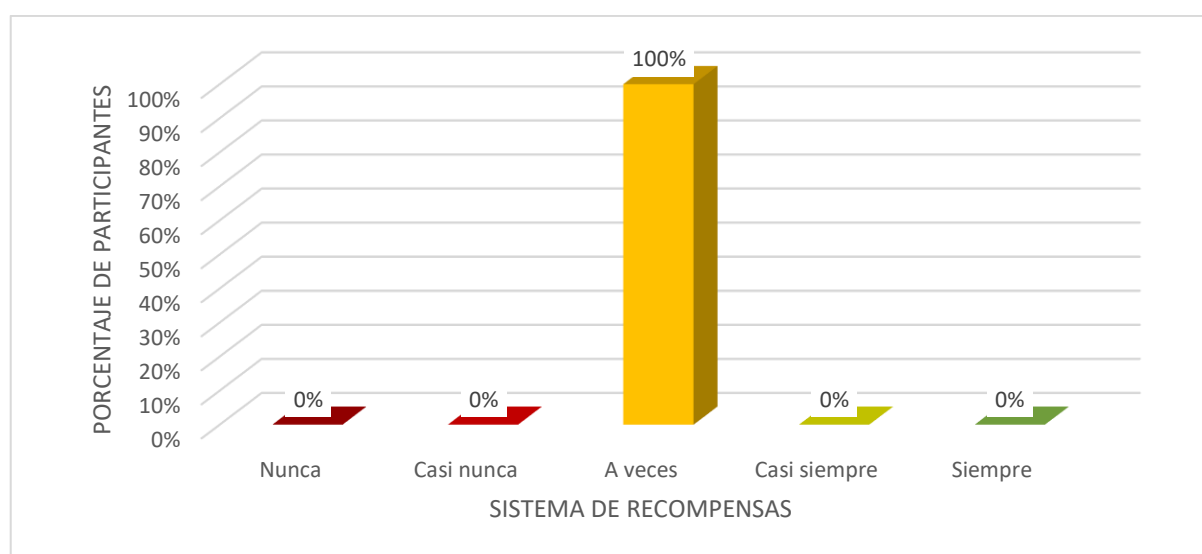


Figura 2: Sistema de recompensas en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019. Fuente: Tabla 2.

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla 2 y figura 2, de 14 participantes que representan un 100% de trabajadores de la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019. Evaluados sobre Sistema de recompensas, el 100% responden a veces son recompensados en sus labores, mientras que el 0% responden nunca, casi nunca, casi siempre y siempre.

Tabla 3. Condiciones de trabajo en la empresa Toto´s Pizza, distrito Ayacucho, 2019.

Condiciones de trabajo	N° de participantes	% de participantes
Nunca	0	0%
Casi nunca	11	79%
A veces	3	21%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	14	100%

Fuente: encuesta (elaborado de manera legítima)

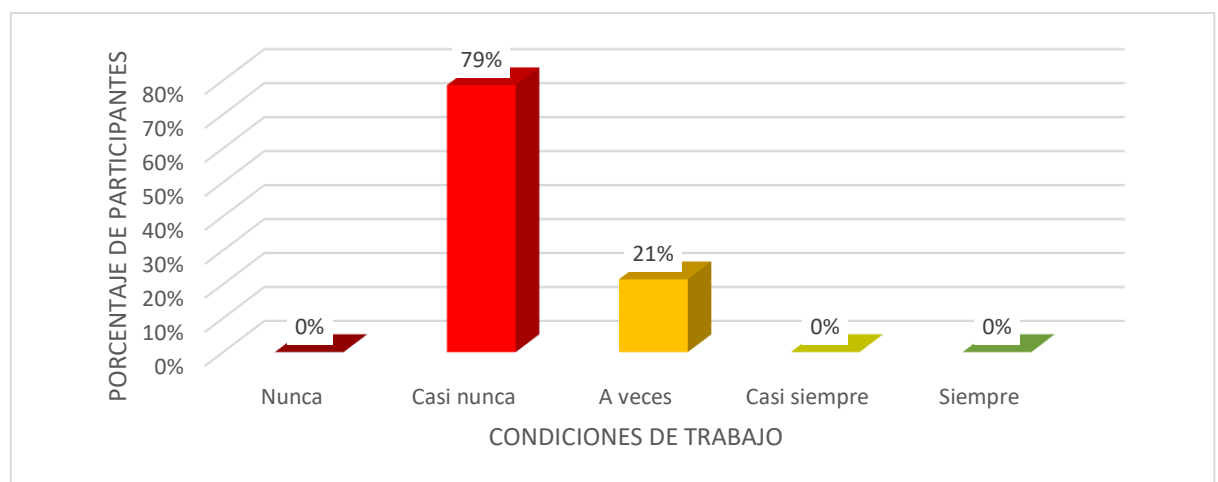


Figura 3: Condiciones de trabajo en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019.

Fuente: Tabla 3.

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla 3 y figura 3, de 14 participantes que representa un 100% de trabajadores de la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019.

Evaluados sobre condiciones de trabajo, el 79% responden casi nunca velan por las condiciones de trabajo en sus labores, el 21% responden a veces, mientras que el 0% dan como respuesta nunca, casi siempre y siempre.

Tabla 4. Ausentismo en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019

Ausentismo	N° de participantes	% de participantes
Nunca	0	0%
Casi nunca	10	71%
A veces	4	29%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	14	100%

Fuente: encuesta (elaborado de manera legítima)

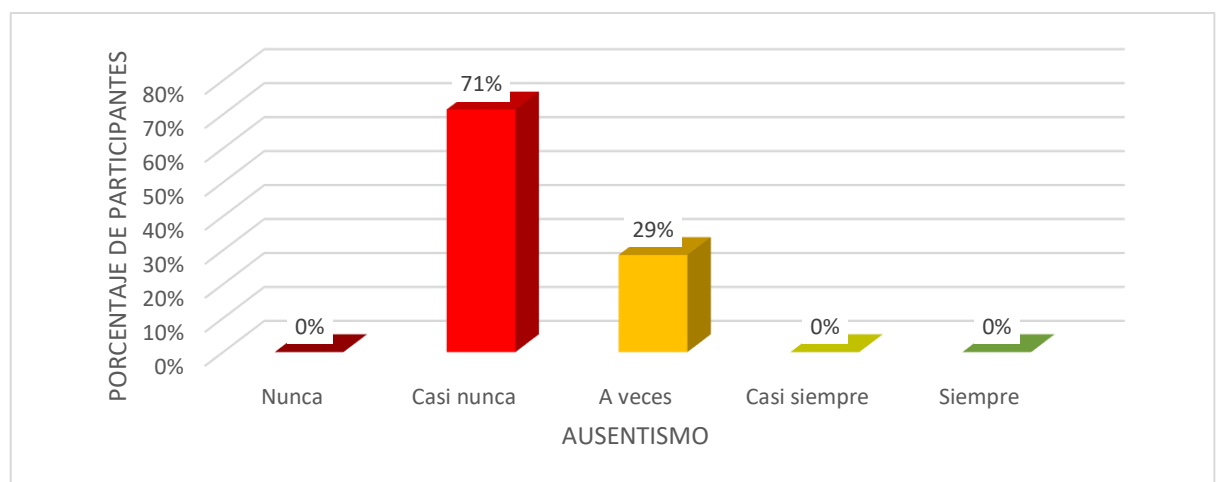


Figura 4: Ausentismo en la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019. Fuente: tabla 4.

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla 4 y figura 4, de 14 participantes que representa un 100% de trabajadores de la empresa Toto´s pizza, distrito Ayacucho, 2019.

Evaluados sobre ausentismo, el 71% dan como respuesta que casi nunca se ausentan en sus labores, el 29% responden a veces, mientras que el 0% dan como respuesta nunca, casi siempre y siempre.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Objetivo general: Describir la satisfacción laboral.**

Respecto a los resultados obtenidos por la aplicación de encuestas y mostrados en la tabla 1 y figura 1 se puede decir que el 79% de los trabajadores a veces se sienten satisfechos en la empresa, por otro lado, el 14% indican que casi siempre sienten satisfacción en sus labores, y el 7% de ellos mencionan que casi nunca se ha velado por su satisfacción en sus labores. Lo que significa que la satisfacción hacia ellos no se está dando de manera plena, resultado que contrasta con la investigación de (García, 2014) titulada “Nivel de satisfacción laboral en egresados en anestesiología del hospital de alta especialidad de Veracruz” donde concluye que el grado fue bajo con respecto a la satisfacción de los trabajadores influenciado por el trato recibido por los jefes.

### **5.2.2. Objetivo específico 01: Describir el sistema de recompensas**

Respecto a los resultados obtenidos por la aplicación de encuestas y mostrados en la tabla 2 y figura 2 se puede decir que el 100% de trabajadores a veces son recompensados por parte de la empresa, incluyen beneficios, premios y motivación. Lo que significa que los premios, motivación y beneficios ligados a las recompensas son parte de la satisfacción hacia los trabajadores, resultado que contrasta con la investigación de (Copana, 2018) titulada “Motivación y satisfacción laboral en jóvenes de seguridad privada de la aduana nacional, de la localidad de tambo quemado” donde se comprobó que la satisfacción laboral está estrechamente determinada por factores recompensables.

### **5.2.3. Objetivo específico 02: Describir las condiciones de trabajo**

Respecto a los resultados obtenidos por la aplicación de encuestas y mostrados en la tabla 3 y figura 3 se puede decir que el 79% de trabajadores consideran que casi nunca toman como importante sus condiciones de trabajo, mientras que el 21% indican que a veces velan por las condiciones laborales. Lo que significa que las condiciones laborales no se prevalecen con plena frecuencia, incluyendo la salud, seguridad y bienestar. Resultado que contrasta con la investigación de (Aravena, 2016) titulada “factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en recolectores de residuos sólidos urbanos de la comuna de yumbel” donde prevalece la salud de los trabajadores para la satisfacción laboral y se concluyó que el grado de satisfacción laboral se ve afectado cuando el empleado se encuentra a mayor peligro psicosocial.

### **5.2.4. Objetivo específico 03: Describir el ausentismo**

Respecto a los resultados obtenidos por la aplicación de encuestas y mostrados en la tabla 4 y figura 4 se puede decir que el 71% de trabajadores dieron como respuesta que casi nunca se ausentan en la organización, y el 27% responden a veces. Esto significa que son pocos los momentos en donde uno o más trabajadores se ausentan de sus labores, que existe una buena relación con los trabajadores y un reducido nivel motivacional de ausentismo. Resultado que contrasta con la investigación de (Solis, 2017) titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. en la provincia Victor Fajardo, región Ayacucho-2017” donde concluye que el factor satisfacción laboral tiene una relación estrecha con el clima laboral el cual contribuye a la buena relación de trabajadores y así reduciendo aspectos negativos dentro de la organización.



## **VI. CONCLUSIONES**

### **1. Con respecto al objetivo general:**

Según lo realizado en esta investigación se ha descrito cómo es la satisfacción laboral, donde la satisfacción laboral hacia los trabajadores se da en ocasiones, su frecuencia no es constante, es decir los trabajadores no siempre se sienten satisfechos en la organización, su práctica hacia ellos no es plena ya que mediante la encuesta la mayoría de ellos dan como respuesta que a veces sienten satisfacción en su labor tras la realización de sus actividades.

### **2. Con respecto al objetivo específico 01:**

Se concluye que el sistema de recompensas está presente en la empresa, se encontró que los trabajadores a veces son recompensados, todos los encuestados mencionan que a veces son recompensados, por logros alcanzados como también de manera motivacional, es decir, el sistema de recompensas de la empresa es aplicado de manera regular para fomentar al cumplimiento de objetivos organizacionales contribuyendo a la satisfacción laboral.

### **3. Con respecto al objetivo específico 02:**

Según lo realizado en esta investigación se concluye que las condiciones de trabajo en la empresa no siempre prevalecen para la satisfacción de los trabajadores, es decir, pocas veces los trabajadores son beneficiados para la buena salud, el bienestar y la seguridad de ellos, son factores fundamentales para alimentar la satisfacción laboral y por ende al desarrollo de la organización. Conclusión concerniente al resultado obtenido mediante la encuesta aplicada a trabajadores de la empresa.

#### **4. Con respecto al objetivo específico 03:**

Se concluyó que son pocas las veces que los trabajadores se ausentan en la empresa, el ausentismo laboral no es parte del día a día en la empresa estudiada, es decir, las inasistencias y retrasos difícilmente son practicados por los trabajadores, por otro lado, se encontró que el ausentismo de trabajadores genera costo de esfuerzo en los demás.

## **VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

#### **1. Con respecto al objetivo general:**

Se recomienda tener a los trabajadores constantemente satisfechos, es necesario que prevalezca plenamente su satisfacción en la empresa porque tener empleados felices conllevará a que sean más productivos y ya no trabajar por obligación, sino que trabajen diariamente por direccionar a la empresa a nivel diferente.

#### **2. Con respecto al objetivo específico 01:**

Se recomienda recompensar siempre a los trabajadores, no solo monetario, sino también con beneficios, reconocimientos, incentivos emocionales o algunos regalos. Ya que tener trabajadores motivados y organizados ayudará a alimentar la satisfacción laboral de ellos, razones que de la mano ayudará a la empresa a lograr los objetivos que ansiosamente se busca para el desarrollo organizacional.

#### **3. Con respecto al objetivo específico 02:**

Se recomienda a la empresa mejorar las condiciones laborales para sus trabajadores promoviendo una adecuada calidad de vida, o sea, implementando beneficios que hagan sentir cómodos a los empleados en sus labores promoviendo condiciones de vida saludables, mejorando para bien los ambientes, bienestar y seguridad en el trabajo, ya que si la empresa hace inversión en los empleados también está invirtiendo de manera directa a los clientes.

#### **4. Con respecto al objetivo específico 03:**

Se recomienda a la empresa disminuir más el ausentismo implementando una política de asistencia en documentos escritos garantizando récords de presentismo y recompensar las buenas asistencias, también proporcionando apoyo al trabajador si los factores son problemáticas personales o familiares, así eliminar la disminución en la productividad y el estrés ocasionados a sus compañeros de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angüis, V. (2018). *Certificación Profesional Seguridad Integral en Prevención de Riesgos*. Ciudad de México: Gandhi Publica.
- Aravena, M. (2016). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en recolectores de residuos sólidos urbanos de la comuna de Yumbel*. Tesis Pregrado, Concepción. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2345/Aravena%20Gonz%203%a1lez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Bautista, E. (2014). *Vínculos Solidarios Entre Jefe Y Subalternos*. Bloomington, Indiana, Estados Unidos: Palibrio.
- Chipana, M. (2018). *Satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Pública Divino Maestro del distrito de Tambo, provincia La Mar-Ayacucho, 2018*. Tesis Licenciatura, Universidad Alas Peruanas, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8118/1/T059\\_70217732\\_T.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8118/1/T059_70217732_T.pdf)
- Copana, R. (2018). *Motivación y satisfacción laboral en jóvenes de seguridad privada de la Aduana Nacional de la localidad de Tambo Quemado*. Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/18111>
- Di Gennaro, M., & Lucena, O. (2013). *Motivación y satisfacción laboral*. Editorial Merengue.
- Fox, E. (2018). *Percepciones sobre satisfacción laboral en pre-docentes de dos facultades de una Universidad Privada de Lima*. Tesis Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12078>
- García, K. C. (2014). *Nivel de Satisfacción Laboral en Egresados en Anestesiología del Hospital de Alta Especialidad de Veracruz*. Universidad Veracruzana, Veracruz. Obtenido de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/41634/CesarGarciaKarla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hermenegildo, M. (2018). *Grado de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas que laboran en consultorios privados del distrito de La Esperanza en el año 2016*. Tesis Bachiller, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, La Libertad. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5081>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGRAW - HILL.

- Hill, L., & Lineback, K. (2014). *Cómo Ser El Jefe: Los tres imperativos para convertirse en un gran líder* (Primera ed.). (Á. Serrano, Trad.) Ciudad de México: Grupo editorial Patria.
- Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Madrid: Editorial Dikynson.
- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Jiménez, A. (2013). *Compensación: Creando valor a través de las personas*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Ladrón, M. (2019). *Impartición de acciones formativas para el empleo. UF1645 (Ed. 2019)*. La Rioja: Tutor Formación.
- Muñoz, E., & Grau, M. (2013). *Ingeniería química*. Madrid, España: Editorial UNED.
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. Editorial Dykinson.
- Noreña, D. (08 de Enero de 2019). El futuro de las MYPES. *Gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>
- Palomo, M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (Octava ed.). Madrid, España: Esic editorial.
- Rimachi, M. (2017). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Machupicchu - Cusco, 2016*. Tesis Magister, Cuzco. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2911/253T20171120.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Jusge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Décimoquinta ed.). (G. Domínguez, Ed., & L. Pineda, Trad.) México, México: Pearson Education.
- Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones* (Primera ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Sicha, J. (2018). *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Empleados de las Ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2018*. Tesis Licenciado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10523/CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_SICHA\\_CUETO\\_JORGE\\_ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10523/CLIMA_ORGANIZACIONAL_SATISFACCION_LABORAL_SICHA_CUETO_JORGE_ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano* (Primera ed.). Alicante: 3Ciencias.
- Solis, P. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. en la provincia Victor Fajardo, región Ayacucho-2017*. Tesis Licenciatura, Universidad Peruana los Andes, Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/752?show=full>
- Thomas, B. (2019). *Auto-Disciplina: Método Probado Sobre Cómo Desarrollar Una Autodisciplina Enfocada Hacia Una Fuerza De Voluntad Inquebrantable*. (F. Stagliano, Trad.) Babelcube Inc. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=j2O-DwAAQBAJ&pg=PT28&dq=sistema+de+recompensas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjU3qDTh-\\_sAhVpG7kGHcvFD5EQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=sistema%20de%20recompensas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=j2O-DwAAQBAJ&pg=PT28&dq=sistema+de+recompensas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjU3qDTh-_sAhVpG7kGHcvFD5EQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=sistema%20de%20recompensas&f=false)

# **ANEXOS**



## Anexo 1: Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	MES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE		
		SEMANAS	DEL 7 AL 13	DEL 14 AL 20	DEL 21 AL 27	DEL 28 AL 4	DEL 5 AL 11	DEL 12 AL 18	DEL 19 AL 25	DEL 26 AL 1	DEL 2 AL 8	DEL 9 AL 15	DEL 16 AL 22	DEL 23 AL 29	DEL 30 AL 6	DEL 7 AL 13	DEL 14 AL 20
1	Equipo de trabajo-elaboración de hoja jurado																
2	Dedicatoria y Agradecimiento																
3	Resumen																
4	Contenido																
5	Tablas y grafico																
6	Revisión de la literatura																
7	Hipótesis																
8	Consultas y dudas sobre las calificaciones de la 1° unidad																
9	Programación de la tercera tutoría grupal/ calificación del informe final, artículo científico y ponencia por el DT																
10	Elaboración del acta de aprobación o desaprobadón del informe del trabajo de investigación																
11	Orientación Pedagógica Asíncrona-N° 11: IIU EMPASTADO																
12	12° semana: asesoría personalizada																
13	13° semana: asesoría personalizada síncrona																
14	Publicación de promedios finales																
15	Orientación pedagógica síncrona-N°15																
16	Consultas y dudas sobre las calificaciones de la 2° unidad																

## Anexo 2: presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros			
Mouse	25.00	1	25.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Internet	70.00	3	210.00
Laptop (alquilado)	10.00	15	150.00
Sub total			485.00
Total de presupuesto desembolsable			485.00
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Sub total			230.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			482.00
Total (S/.)			967.00

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES

El presente cuestionario es anónimo, tiene por finalidad recoger información de la micro empresa para así poder desarrollar el trabajo de investigación titulada: **“Satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías: caso empresa Toto’s Pizza, Distrito Ayacucho, 2019”**. Por lo expuesto le agradezco anticipadamente me brinde la siguiente información detallada.

**INSTRUCCIONES:**


En la siguiente encuesta que se presenta, existe un grupo de características sobre la satisfacción laboral, en la cual hay 5 alternativas, cada una de ellas debe ser marcada con una “X” según usted crea conveniente.

N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
01	¿Usted alguna vez fue recompensado por la empresa al lograr algún objetivo?					

<b>02</b>	¿La empresa vela por las buenas condiciones de trabajo donde labora?					
<b>03</b>	¿Usted vio casos de ausentismo de sus compañeros de trabajo en la empresa?					
<b>04</b>	¿Usted recibe algún tipo de beneficio en la empresa que labora?					
<b>05</b>	¿Alguna vez fue premiado (a) con tiempo libre por la empresa después de lograr sus objetivos laborales?					
<b>06</b>	¿Usted recibe motivaciones en sus labores por parte de la empresa?					
<b>07</b>	¿La empresa hace mantenimiento de la infraestructura del local para brindarle una mayor seguridad?					
<b>08</b>	¿La empresa les capacita de cómo interpretar las señales de seguridad con respecto a sismos, incendios, etc.?					
<b>09</b>	¿La empresa brinda salud médica por alguna enfermedad que llegaras o llegaste a tener?					
<b>10</b>	¿Se aplica descuento de sueldo por las inasistencias al trabajo?					
<b>11</b>	¿Usted alguna vez llegó tarde a sus labores?					
<b>12</b>	¿Ustedes cumplen tareas extras que le corresponde a un compañero ausentado?					

MUCHAS GRACIAS

## Anexo 04: Validación por experto

									
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO:									
SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO PIZZERÍAS: CASO TOTO'S PIZZA, DISTRITO AYACUCHO, 2020									
AUTOR:									
PARIONA DELGADO, GIOMAR MILTON									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir los conceptos?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Usted alguna vez fue recompensado por la empresa al lograr algún objetivo?	X			X	X			X
2	¿La empresa vela por las buenas condiciones de trabajo donde labora?	X			X	X			X
3	¿Usted vio casos de ausentismo de sus compañeros de trabajo en la empresa?	X			X	X			X
4	¿Usted recibe algún tipo de beneficio en la empresa que labora?	X			X	X			X
5	¿Alguna vez fue premiado (a) con tiempo libre por la empresa después de lograr sus objetivos laborales?	X			X	X			X
6	¿Usted recibe motivaciones en sus labores por parte de la empresa?	X			X	X			X
7	¿La empresa hace mantenimiento de la infraestructura del local para	X			X	X			X

	brindarle una mayor seguridad?							
8	¿La empresa les capacita de cómo interpretar las señales de seguridad con respecto a sismos, incendios, etc.?	X			X	X		X
9	¿La empresa brinda salud médica por alguna enfermedad que llegaras o llegaste a tener?	X			X	X		X
10	¿Se aplica descuento de sueldo por las inasistencias al trabajo?	X			X	X		X
11	¿Usted alguna vez llegó tarde a sus labores?	X			X	X		X
12	¿Ustedes cumplen tareas extras que le corresponde a un compañero ausentado?	X			X	X		X

  
 Lic. Adm. RIVERA HUAMANCUSI, KATTY  
 Reguc N° 0029289-CLAD

Firma y/o sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo.....*Katty Rivera Huamancusi*.....  
identificado con el número de DNI N°...*44267672*..... licenciado en  
*Adm. Negocios Internac.* con CARNET DE COLEGIO N°...*0029289*..... hago  
constar que he revisado el instrumento de la investigación denominada  
"SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
RUBRO PIZZERÍAS: CASO TOTO'S PIZZA, DISTRITO AYACUCHO, 2020" que  
desarrolla el estudiante de Administración GIOMAR MILTON PARIONA DELGADO,  
CON DNI N° 70001754, para obtener el grado de bachiller en Administración.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de  
optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el estudiante, puesto que  
reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, *12* de octubre del 2019

  
Lic. Adm. *RIVERA HUAMANCUSI, KATTY*  
Reguc N° 0029289-CLAD

Firma y/o sello

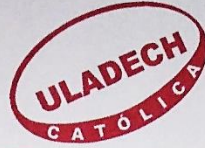


**Anexo 05: Aplicación de encuesta a la empresa Totos Pizza**





**Anexo 06: Oficio dirigido a la empresa Totos Pizza**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FILIAL AYACUCHO

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Ayacucho, 13 de mayo del 2019

Señora:  
Lic. Adm PLACIDA BLAS LLIUYACC  
Administradora de la Empresa TOTO'S PIZZA


Ciudad.-

**ASUNTO: Solicita autorización para realizar Trabajo de Investigación**

Es grato dirigirme a usted para saludarla a nombre de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Ayacucho y del mío propio, al mismo tiempo solicitar su autorización a fin de recopilar información para el trabajo de Investigación: **SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO PIZZERIAS** realizado por el estudiante de la Escuela Profesional de Administración GIOMAR MILTON PARIONA DELGADO.

Agradeciendo por anticipado la atención a la presente, es oportunidad para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA  
LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
AYACUCHO  
M. Manuel González Guerra  
COORDINADOR DE ESCUELA  
DE ADMINISTRACIÓN

  
DNI 41401416

C.c.  
Archivo

Av. Mariscal Cáceres N° 1034 - Ayacucho, Perú  
Telf.: (066) 317251 - Cel. 9866561  
RPM: #908466 - #945789114  
www.uladech.edu.pe

**Anexo 07: Registrado en REMYPE**

15/6/2019

**CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA  
EMPRESA**

<b>REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE</b> (Desde el 20/10/2008)							
<b>N° DE RUC.</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>FECHA SOLICITUD</b>	<b>ESTADO/CONDICIÓN</b>	<b>FECHA DE ACREDITACIÓN</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE</b>	<b>FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN</b>
20494631629	GRUPO ALIAGA & CIA S.A.C.	26/09/2012	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	09/10/2012	ACREDITADO	-----	-----

<b>REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015</b> (Hasta el 19/10/2008)			
<b>N° DE RUC.</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>ESTADO</b>	<b>FECHA</b>
<b>NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA</b>			

## Turnitin

### PRE INFORME DE INVESTIGACIÓN

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo