



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE URBANO, INTER
URBANO: CASO LÍNEA 12 SAN LUIS S.R.L. AYACUCHO,
2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

RAMOS HUAMANI, DARIO

ORCID ID 0000-0001-6068-9418

ASESOR

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

AYACUCHO – PERÚ

2022

1. TITULO DE LA TESIS

SATISFACCION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE URBANO, INTER URBANO: CASO LINEA 12 SAN LUIS S.R.L. AYACUCHO 2021.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

RAMOS HUAMANI, Dario

ORCID ID 0000-0001-6068-9418

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

ASESOR

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

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

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
ASESOR
ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Mgtr. LEON VIGO MARITZA
PRESIDENTE
ORCID ID 0000-0002-1003-0372

Mgtr. PATIÑO NIÑO VICTOR HELIO
MIEMBRO
ORCID ID 0000-0002-4660-9490

Mgtr. LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
MIEMBRO
ORCID ID 0000-0002- 6174-4754

4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

A Dios por la vida, bienestar y salud que me ha brindado hasta este momento. Agradezco a mi familia que siempre han estado conmigo, y que todo este tiempo fueron el motivo para realizar nuevos retos.

Dedico con mucho cariño y respeto al Sr. Tito Jorge Pillaca Lloclla, quien me dio su orientación y consejo en el momento exacto de emprender este camino. A la señorita Bertha V. Gonzales Tacza por su apoyo incondicional quien fue el soporte de mi continuidad de mi investigación.

5. RESUMEN

El presente de investigación se realizó con el objetivo de describir la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021. La investigación es de tipo cuantitativo, con diseño no experimental-transversal-descriptiva. Para la recolección de datos, se aplicó el cuestionario de 18 preguntas, divididas en cuatro dimensiones en escala Likert, la muestra poblacional estuvo conformada por 29 trabajadores de la empresa de transporte. El análisis y el procesamiento de datos se realizó a través del programa Excel, con el que se elaboraron tablas y figuras para obtener los siguientes resultados: la Satisfacción Laboral de los trabajadores es adecuada, es decir experimentan un grado de bienestar placentero en su trabajo y ello se verá reflejado en su productividad, se muestran satisfechos con la dimensión de Significación de las tareas desempeñadas, donde los trabajadores se sienten complacidos con los resultados de su trabajo, el trabajo que desempeñan les genera bienestar consigo mismos, así mismo se encuentran satisfechos con los Beneficios Económicos recibidos, considerando que los trabajadores reciben una remuneración justa por el trabajo que desempeñan lo cual cubre sus necesidades económicas; sin embargo, queda como mejora las Condiciones de trabajo, el Reconocimiento Personal y social donde se muestra mayor insatisfacción.

Palabras claves: Beneficios económicos, Condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, Satisfacción laboral, significación de la tarea.

ABSTRACT

The present research was carried out with the objective of describing Job Satisfaction in micro and small companies in the urban, inter-urban transportation sector: Case of line 12 San Luis S.R.L. of the Ayacucho 2021 district. The research is quantitative, with a non-experimental-transversal-descriptive design. For data collection, the 18-question questionnaire was applied, divided into four dimensions on a Likert scale, the population sample consisted of 29 workers from the transport company. The analysis and data processing was carried out through the Excel program, with which tables and figures were prepared to obtain the following results: the Job Satisfaction of the workers is adequate, that is, they experience a degree of pleasant well-being in their work and this will be reflected in their productivity, they are satisfied with the dimension of Significance of the tasks performed, where workers feel pleased with the results of their work, the work they perform generates well-being with themselves, they are also satisfied with the Economic Benefits received, considering that the workers receive a fair remuneration for the work they perform, which covers their economic needs; however, it remains as an improvement in the Working conditions, the Personal and social Recognition where greater dissatisfaction is shown.

Keyword: Job satisfaction, task significance, economic benefits, working conditions, personal and social recognition.

6. CONTENIDO

1. TITULO DE LA TESIS	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	v
5. RESUMEN.....	vi
6. CONTENIDO.....	viii
7. INDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCION	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	6
III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	24
IV. METODOLOGIA	25
4.1. TIPO DE INVESTIGACION	25
4.2. NIVEL DE LA INVESTIGACION	25
4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	25
4.4. POBLACION Y MUESTRA	25
4.5. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE:.....	28
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	29
4.7. PLAN DE ANÁLISIS	29
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA	30
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	31
V. RESULTADOS	33
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	45

7. INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	33
<i>Características de los trabajadores de la Empresa Línea 12 San Luis S.R.L.</i>	33
Tabla 2.	34
<i>Significación de la tarea en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021.</i>	34
Tabla 3.	34
<i>Condiciones de trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021.</i>	34
Tabla 4.	35
<i>Reconocimiento personal o social en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021.</i>	35
Tabla 5.	35
<i>Beneficios económicos en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021.</i>	35
Tabla 6.	36
<i>Propuesta de mejora para el logro de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho</i>	36

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	60
<i>Siente que el trabajo que realiza es útil</i>	60
Figura 2.	60
<i>Le complace los resultados de su trabajo</i>	60
Figura 3.	61
<i>Su trabajo le hace sentir realizado</i>	61
Figura 4.	61
<i>Le gusta el trabajo que realiza</i>	61
Figura 5.	62
<i>El trabajo que realiza le hace sentir bien consigo mismo</i>	62
Figura 6.	62
<i>La distribución de espacios físicos facilita su trabajo</i>	62
Figura 7.	63
<i>La empresa le ofrece ambientes limpios y ordenados</i>	63
Figura 8.	63
<i>El horario de trabajo le resulta cómodo</i>	63
Figura 9.	64
<i>Su jefe inmediato es amigable y comprensivo</i>	64
Figura 10.	64
<i>La empresa le ofrece equipos y materiales necesarios para realizar su trabajo</i>	64
Figura 11.	65
<i>La empresa les brinda capacitaciones para mejorar su trabajo</i>	65
Figura 12.	65
<i>Su jefe inmediato reconoce cuando hace una actividad adicional en su trabajo asignado</i> 65	
Figura 13.	66
<i>Las tareas que realiza son percibidas como importantes por su jefe</i>	66
Figura 14.	66
<i>Existe promociones o ascensos si es que realizo un buen trabajo</i>	66
Figura 15.	67
<i>La relación con sus compañeros de trabajo es agradable</i>	67
Figura 16.	67
<i>Recibe una remuneración justa por el trabajo que desempeña</i>	67
Figura 17.	68
<i>Su remuneración cubre sus necesidades económicas</i>	68
Figura 18.	68
<i>Te brindan incentivos económicos por trabajos extras que realiza</i>	68

I. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación lleva como título “Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte urbano, inter urbano: Caso Línea 12 San Luis S.R.L. Ayacucho – 2020”. Para (Morante & Perleche, 2018) considera “la satisfacción laboral es uno de los temas más importantes para las empresas por que determina el bienestar de cada colaborador y es un medio que llega al objetivo de la satisfacción personal de cada uno de ellos”. Por lo tanto, la satisfacción laboral busca determinar cómo se sienten las personas frente a su función y ambiente laboral, para lo cual influye la comunicación, las adecuadas relaciones interpersonales, incentivo económico, el reconocimiento laboral; a pesar de todo ello las organizaciones se enfocan en aumentar sus ventas y rentabilidad. Las empresas deben asumir el reto de potenciar las habilidades de sus trabajadores que se sientan satisfechos con la labor que desempeñan dentro de sus organizaciones.

Dentro de una organización existe un factor importante, el recurso humano, aquel recurso vital que hará que la organización cumpla con sus objetivos, el bienestar de los trabajadores y la satisfacción que estos muestren de pertenecer a una determinada organización garantizará el compromiso, el aumento de productividad. En el mundo “según la encuesta reporte global Randstad work monitor Q3 2019, empresa líder de recursos humanos en España, realiza un estudio de 13,500 encuestas a profesionales de 34 países y sus resultados muestran que la satisfacción laboral más alta fue en México con 82% de los empleados satisfechos, India con 81% y los Estados Unidos 80% y los países con la satisfacción laboral más baja ocurrió en Japón 44% y Hong Kong 46%. Destaca que los trabajadores menores de 25 años son los más satisfechos en el mercado laboral, es decir ocho de cada diez jóvenes con empleo (81%) aseguran estar contentos

con sus condiciones laborales actuales” (Serrano & Martínez, Satisfacción laboral, 2018). Según la página Info capital humano, 2016 a los resultados de la encuesta de Satisfacción Laboral, donde la muestra estuvo conformado por 2050 persona entre varones y mujeres concluyo que “el 76 % de los peruanos no es feliz en su trabajo, de este porcentaje el 22% indica que es porque no está en trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que la empresa no les retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso”. Es decir, los empleados en el Perú perciben que dentro de sus organizaciones sus ideas no son valoradas, no existe una comunicación clara, no encuentra el apoyo para el logro de sus objetivos personales, ello ligado a un liderazgo deficiente y ser acreedores de bajos sueldos (Arismendiz, 2019). En nuestra Región, se han desarrollado múltiples investigaciones de estudio con el objetivo de medir la Satisfacción Laboral de los trabajadores de diferentes organizaciones relacionadas al cuidado de la salud y educación; es por ello que esta investigación se enfocó en micro y pequeñas empresas del rubro transportes. Es por lo mencionado que partió mi interés de conocer ¿Cómo es la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021? Es por ello que partió mi interés por conocer ¿Cómo es la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021?

El trabajo tuvo como objetivo principal describir la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso Empresa San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021, además se propuso como objetivos específicos, el conocer la Significación de la tarea, condiciones de trabajo, el reconocimiento personal o

social, los beneficios económicos en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte urbano, interurbano: Caso Línea 12 San Luis S.R.L. Ayacucho – 2021. Y finalmente elaborar una propuesta de mejora para el logro de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho.

La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, de nivel de investigación descriptiva y de diseño de investigación no experimental – transversal – descriptiva, la muestra estuvo conformada por los trabajadores de la Empresa San Luis S.R.L. quienes brindaron la información a través de encuestas. En relación a la población de estudio, se consideró a las micro y pequeñas empresas, rubro transporte urbano, inter urbano; ello debido a que en nuestro país hay una creciente aumento del transporte público, y muchos de ellos enquistados en la informalidad de sus servicios como lo señala (Alfaro, s/f) “el aumento del parque automotor de los últimos años se ha traducido en una transito caótico caracterizado por la congestión vehicular permanente e intolerable en las horas punta del día, lo que genera un alto consumo de energía, aumento de emisiones y principalmente el deterioro de la calidad de un aire respirable que impacta en la salud de la población”, y por lo mencionado fue mi interés por realizar el estudio con este grupo población por su importancia tanto en el crecimiento económico como en la importancia el servicio que brinda día a día, contar con empleados satisfechos en este rubro se verá reflejado en la calidad de servicio que brindan.

La investigación se justifica debido a que las organizaciones actualmente están concentradas en lograr sus objetivos de éxito, pero descuidan algo fundamental como es el contar con recursos humanos motivados, quienes disfruten lo que hacen, se identifiquen con su organización, y no vean el trabajo sólo como una fuente de ingreso económica para cubrir sus necesidades. Ello aumentaría significativamente su rendimiento laboral y

la calidad de sus servicios o productos y sería efectivo para alcanzar las metas. Además, la presente investigación es útil, porque el estudio de la Satisfacción Laboral, contribuye en ampliar las bases teóricas y los conceptos básicos de esta variable de estudio, debido a su limitada exploración en investigaciones anteriores específicamente en el rubro transporte público, los resultados contribuyen en la implementación de estrategias de mejora de dicha empresa para el logro de sus objetivos a través de sus recursos humanos. Es relevante, porque toda organización debe estar encaminada al logro de sus objetivos planteados por la cual fue creada, en este caso sirve para que las micro y pequeña empresa del rubro transporte público prioricen la satisfacción de sus recursos humanos. Es pertinente por que los resultados permiten las discusiones con otros estudios con algún grado de similitud y así poder concluir y brindar las recomendaciones para posteriores investigaciones sirviendo de base.

Finalmente de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, los trabajadores de la Empresa Línea 12 San Luis S.R.L del distrito de Ayacucho en las dimensiones estudiadas, se obtuvo que la Satisfacción Laboral de los trabajadores es adecuada; es decir experimenta un grado de bienestar placentero en su trabajo y ello se verá reflejado en su productividad, se muestran satisfechos con la dimensión de significación de las tareas desempeñadas y satisfechos con los beneficios económicos recibidos; sin embargo queda como mejora las Condiciones de trabajo y el Reconocimiento Personal y social donde se muestra mayor insatisfacción. Los trabajadores consideran que el trabajo realizado tiene un significado de valor personal y social por lo que realizan el trabajo con mucha complacencia y gusto, recibiendo retroalimentación por parte de sus compañeros y jefes superiores, consideran relaciones amigables y comprensibles; respecto a la remuneración recibida es la adecuada; sin embargo muestran insatisfacción debido a que la empresa no ofrece ambientes limpios y ordenados de manera permanente además que los horarios de

trabajo algunas veces les resulta cómodo, así mismo consideran que no existe frecuentemente capacitaciones, ascensos o promociones e indican que casi nunca les brindan incentivos económicos acordes a sus responsabilidades como trabajadores.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

(Jara, 2017). En su investigación Estudio de la Satisfacción Laboral en la empresa Cósmica Cía. LTDA, en la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca – Ecuador. El cual tuvo como objetivo general identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal de la empresa Cósmica Cía. Ltda de la ciudad de Cuenca, durante el periodo enero – junio del 2016. Su metodología estuvo basada en un análisis exhaustivo y de la descripción precisa de la variable de estudio, de carácter cualitativo y cuantitativo, la medición se desarrolló a través de encuestas aplicadas a los empleados de la empresa. Finalmente concluyendo que el personal conformado por trabajadores administrativos y operativos se encuentran insatisfechos respecto a los procesos de comunicación, debido a que el 29% afirma que no existe una adecuada relación entre el jefe inmediato y los subordinados y con respecto a la inducción consideran que fue inadecuado debido a que el 42 % de trabajadores sostuvo que el proceso de inducción no les permitió conocer las responsabilidades y políticas de la empresa, con respecto al nivel de seguridad que le ofrece la empresa, el 72.9% se muestra satisfecho al respecto, en relación a la estabilidad ofrecida por la empresa, los trabajadores en un 74.4% se encuentran muy satisfechos, acerca del reconocimiento que ofrece la empresa a sus trabajadores, se obtuvo que el 50% de los encuestados se encuentra satisfecho, respecto a la remuneración que perciben los trabajadores para satisfacer sus necesidades se identificó que el 66.6% se encuentra satisfecho.

(Sánchez, 2017). En su artículo de investigación Satisfacción Laboral en los entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio”, publicada por Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia y desarrollada en la Universidad

Autónoma del Estado de Hidalgo, México. El cual pretendió distinguir la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores de empresas del mismo giro ubicadas en diferentes entidades de México. Su metodología se basó en un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico en cual se enfocó en experiencias individuales subjetivas de los participantes, con un alcance exploratorio, descriptivo, fenomenológico, guiado a través de un cuestionario semi-estructurado de 70 ítems, la muestra estuvo conformada por trabajadores de dos empresas del rubro manufactura y venta de prendas de vestir. Concluyendo que una de las empresas de la ciudad de Hidalgo muestra 15 aspectos favorables y 5 no satisfactorios, mientras que la otra empresa de México muestra 14 aspectos favorables y 6 no satisfactorios todos ellos relacionados al fomento de oportunidades de trabajo, incentivos, carga laboral, comunicación entre empleado y jefe, necesidades de logro y clima laboral, respecto al salario se concluyó que representa un motivador para el empleado.

(Bastardo, 2019) En su investigación Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela, el cual tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana. La metodología fue de naturaleza descriptiva y de campo, la población estuvo conformada por 831 empleados de la Universidad los cuales se encuentran distribuidos en siete sedes, finalmente la muestra estuvo constituida por 112 empleados, los datos fueron recogidos mediante un encuesta denominado Escala de satisfacción laboral que contó con 46 ítems, con una escala valorativa de Completamente satisfecho, Satisfecho, Medianamente satisfecho, insatisfecho y completamente insatisfecho, cuya estructura fue de tres partes (a) información general del sujeto, (b) cuestionario en sí y (c) una sección de comentarios finales por parte del trabajador. De los resultados obtenidos se

pudo inferir que el personal administrativo de la UNEG se encuentra laboralmente satisfecho, más aún se resalta que en el tiempo de aplicación de la encuesta la universidades venezolanas se encontraban en situación de conflicto por mejores salarios; sin embargo el factor Condiciones de Trabajo consiguió una mediana satisfacción por lo que no existe suficiente dotación de mobiliario (escritorio, computadoras, impresoras, sillas, estantes, etc.), en los espacios físicos en la oficina existe hacinamiento.

2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

(Quispe, 2018). En su tesis "Satisfacción laboral en la financiera Credinka Agencia Quillabamba – Cusco 2018", en la Universidad Andina del Cusco", tuvo como objetivo, describir la satisfacción laboral en la financiera CREDINKA agencia Quillabamba – Cusco 2018. Su metodología corresponde a la investigación básica, ya que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el conocimiento del concepto de satisfacción laboral, su enfoque de investigación es cuantitativo, que utilizo la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico. Su diseño de investigación es no experimental transaccional o transversal, pues este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad en un momento determinado del tiempo. Con relación del alcance de la investigación; es de tipo descriptivo, su población de estudio está formado por los trabajadores de la financiera "Credinka" agencia Quillabamba – Cusco 2018. Su muestra "es en esencia un sub grupo de la población" que ha sido probabilístico por ser un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos. En las técnicas e instrumentos de recolección de datos, en técnica utilizo la encuesta, y como instrumento se utilizó un cuestionario, los datos fueron procesados utilizando un programa estadístico denominado SPSS, el

cual permitió efectuar el cálculo de las frecuencias absolutas y relativas en cada una de los ítems del cuestionario. Como conclusiones determino que los trabajadores de la financiera Credinka Agencia Quilla bamba manifestaron que están medianamente satisfechos, con el 2.94 de la satisfacción laboral que implica que no son adecuados las condiciones de trabajo, la naturaleza del trabajo, las relaciones interpersonales y las políticas laborales.

(Ludeña, 2018) En su tesis Nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Waka Arquitectos, Cajamarca 2018, el cual tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa WAKA ARQUITECTOS, utilizando una metodología de tipo cuantitativo con un diseño de investigación no experimental, con alcance descriptivo y transversal. Su población estuvo conformada por 43 trabajadores de diferente áreas, para el recojo de información se utilizó una escala de satisfacción laboral. Concluyendo que el 93% de los trabajadores se sienten con un bajo nivel de satisfacción señalando sobre todo por las condiciones físicas, el nivel remunerativo y los beneficios que perciben los trabajadores, las políticas administrativas, escasas actividades de interacción social, actividades laborales rutinarias y el trato inadecuado que perciben por parte de los supervisores.

(Neira, G. y Salinas, F., 2017). En su tesis Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional; en la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción laboral de la enfermera(o) profesional en el servicio de emergencia en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, enero- mayo 2018. Su metodología es estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, el área de estudio se realizó en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza; en el servicio de emergencia adulta, la población fue constituida

por 60 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó como un instrumento un cuestionario sobre satisfacción laboral que cuenta con 40 ítems, con 2 dimensiones: extrínseca, el cual comprende al sueldo, la supervisión, comunicación, beneficios laborales, compañeros de trabajo, condiciones ambientales y físicas; intrínsecas, comprendida por el trabajo en sí, recompensas, reconocimiento y promoción.

(Deza, 2017). En su tesis Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica 2017, en el Universidad Nacional de Huancavelica” tuvo como objetivo; determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica. Tuvo como metodología, nivel de investigación es correlacional, método descriptivo, diseño de la investigación no experimental de tipo descriptivo – correlacional tuvo como población a 20 piscicultores de las 03 unidades productoras de truchas en la laguna de San Francisco de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyna y como muestra resulta la accesibilidad al total de la población que corresponde a los 20 piscicultores y por lo tanto no será necesario extraer una muestra y el muestreo fue probabilístico, intencional o criterio la técnica e instrumentos de recolección de datos fue la encuesta en base a cuestionario con escala de valoración liker que consta de 20 ítems o preguntas para evaluar la satisfacción laboral, por lo cual tuvo como conclusiones que existe una relación directa y significativa de intensidad entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,672$ y un nivel de significación de $\alpha = 0,05$ con un p -valor = 0,001.

(Campos, 2017). En su tesis denominado Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo, 2016, desarrollada en la Universidad Juan Mejía Baca, el cual tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa agrícola, su metodología fue de tipo de investigación cuantitativo con un diseño de investigación no experimental - transversal - descriptivo simple, su población estuvo conformada por los trabajadores personal administrativo y área operativa con la edad mínima y máxima (20 a 45 años) sexo que está dividido por masculino (48) y femenino (24), para la recolección de datos uso las técnicas de observación, entrevista y la encuesta, escala de valoración Likert.

Finalmente concluyo en que la mayor parte de los empleados se encuentran insatisfechos en un 60%, lo que significa que los trabajadores en ocasiones pasan por momentos de incertidumbre y pánico expresando tales efectos a través de la formación de huelgas y esto genera bajas en el área operativa de producción. Al estudiar el grado de satisfacción concluyo que las personas de 20 a 30 años mostraron mayor insatisfacción en un 50% que los de 31 a 45 años representado en un 47%, además son los varones quienes manifiestan un alto grado de insatisfacción en un 51% a diferencia de las mujeres de quienes se obtuvo un 44%, y según el puesto donde se labora, las personas que trabajan en el área administrativa se encuentran más insatisfechas siendo un 60% del total a diferencia de los agricultores que representa en un 48%. Al identificar los principales factores de la satisfacción laboral, se obtuvo que el 38% de trabajadores se encuentran satisfechos en relación a los beneficios económicos, el 50% están insatisfechos en la significación de la tarea, el 62% se encuentran insatisfechos en condiciones de trabajo y en 74% de trabajadores manifestaron estar insatisfechos en reconocimiento personal y/o social.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

(Arevalo & R., 2021). En su tesis Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020, desarrollada en la Universidad Científica del Perú, tuvo como objetivo describir la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa mencionada, la cual está dedicada al sector eléctrico. Su metodología fue de tipo cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo transversal descriptivo. La muestra estuvo conformada por 32 trabajadores de la empresa, los cuales fueron seleccionados por el muestreo no probabilístico. Finalmente concluyo que en la dimensión de satisfacción por supervisión de sus labores, el 47% de los encuestados refiere estar satisfecho, el 15% se siente muy satisfecho y el 38% se siente poco o nada satisfecho; en la dimensión satisfacción con el ambiente físico, el 44% se considera estar satisfecho, el 35% muy satisfecho y el 21% se siente poco satisfecho; en la dimensión de satisfacción por prestaciones recibidas, se concluye que el 38% refiere estar satisfecho, el 31% muy satisfecho y el 31% se encuentra poco o nada satisfecho.

(Arismendiz, 2019). En su tesis Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores en agro industrial San Pedro S.A.C. en la ciudad de Tarapoto, 2019, desarrollada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Dicha investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral según género, tiempo de servicio y cargo en que se desempeñaron los 50 colaboradores de la Agro Industrial San Pedro. La metodología se desarrolló con un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimental, trasversal, asimismo se empleó el Modelo de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma. Finalmente concluyo que más del 50% de los encuestados representaron un nivel “Satisfecho”, el 40% del total estuvo en el nivel “Promedio”, por lo tanto, la

satisfacción laboral que presentaron los colaboradores de dicha empresa se halló en un nivel “Satisfactorio” y nivel “Promedio”, genero una actitud positiva con el trabajo que realizan y satisfechos con su salario.

(Remuzgo, 2018). En su tesis Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017, de la Universidad Cesar Vallejo Escuela de Postgrado. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017. Su metodología de diseño de investigación de diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformado por el total de profesionales del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017, entre, nombrados y contratados, la muestra estuvo conformada por 32 profesionales. El instrumento utilizado para medir el estrés laboral fue la encuesta a través de un cuestionario, el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que consta de 22 ítems dividido en 3 dimensiones: de agotamiento emocional con 9 ítems, despersonalización con 5 ítems y realización personal con 8 ítems. Para satisfacción laboral se utilizó la escala tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-PC) que consta de 29 ítems divididos en las dimensiones de: desarrollo personal de 6 ítems, desempeño de tareas de 5 ítems, relación con la autoridad de 3 ítems, relaciones sociales de 4 ítems, condiciones físicas de 4 ítems, beneficios laborales y remunerativos de 3 ítems, y políticas administrativas de 4 ítems. Finalmente se logró determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi, siendo una relación significativa directa fuerte ($R=0,772$), el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

Se ha logrado determinar la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Huancapi, existe una relación significativa directa fuerte ($R=0,793$); se acepta la hipótesis alterna ($p=0.000$).

Se ha establecido la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi, existe relación significativa directa fuerte ($R=0,758$), aceptando la hipótesis alterna ($p=0.000$).

(Ayala & Peñafiel, 2017). En su tesis Satisfacción laboral y problemas de salud más frecuentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017, de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y los problemas más frecuentes de salud en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, nivel aplicativo, de tipo descriptivo, diseño no experimental – correlacional. Su muestra fue constituida por 21 profesionales de enfermería del servicio de emergencia, las técnicas de aplicación fue a través de cuestionario y encuesta el tipo de muestreo no probabilístico censal, con la hipótesis con chi cuadrado tuvo como resultado: Del 100% de los trabajadores de enfermería el 47.6% presentan nivel moderadamente satisfactorio, el 33.3% presentan un nivel ni satisfecho, ni insatisfecho, el 14.2% presentan nivel muy satisfactorio y el 4.9% presenta nivel moderadamente insatisfactorio; Del 100% de los trabajadores de enfermería el 76.1% manifiestan que en absoluto no presentan con problema de salud y el 19.0% manifiestan no más que lo habitual y el 4.9% más que lo habitual. Conclusiones: Existe una relación directamente entre satisfacción laboral y los problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería de servicio de emergencia del HRA. $0.007 < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna (H_i) y rechaza a la hipótesis nula (H_0). Y culmino con sus conclusiones La prueba estadística de chi cuadrado muestra, el valor de significancia (valor crítico observado), $0.007 < 0.05$, indicando que se debe aceptar la hipótesis alterna y rechazar a hipótesis nula, a un

nivel del 5% de significancia y 95% de confianza; es decir, que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con los problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.

2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. BASES TEÓRICAS

2.2.1.1. Satisfacción Laboral

Para (Mamani, 2017). Define la Satisfacción laboral como la actitud general de una persona hacia su empleo . La satisfacción laboral describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral en el puesto tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. (p.53)

Según (Lomas, 2017) La satisfacción laboral es la actividad a través del cual la persona tenga la oportunidad para demostrar sus habilidades y que este le genere un desafío de ese modo sentirá interés en conseguir buenos resultados, es la satisfacción propia, sin embargo, también es necesario que este se sentirá contentos cuando la organización le proporcione beneficios, satisfaga sus necesidades básicas, y que valore su esfuerzo mediante reconocimientos (p.23).

Según (Arismendiz, 2019) Considera que “la satisfacción laboral se debe considerar como, un factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo y que guarda relación con múltiples factores” (p, 15).

Para Sánchez (2011) citado por (Lomas, 2017)), considera la satisfacción es la actitud del resultado de las acciones que realiza la organización para mantenerlo contento, además para demostrarle lo importante y valiosos que es para la empresa (p. 25).

Para (Palma, 2006) citado por (Arismendiz, 2019) define a la satisfacción laboral como la actitud que tienen los colaboradores hacia su propio trabajo que desempeñan, en función a aspectos relacionados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas. (p.15)

2.2.1.2. Importancia de la Satisfacción laboral

Para (Robbins, 2004) citado por (Arevalo & R., 2021), la satisfacción laboral es importante por tres razones, debido a que:

- Los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo y suelen renunciar con más frecuencia.
- Los trabajadores satisfechos tienen mejor salud y viven más años.
- La satisfacción en el ámbito laboral se refleja en la vida cotidiana del trabajador.
- Los trabajadores satisfechos manejan mejor la presión y la frustración.

Según (QuestionPro, 2020), los trabajadores satisfechos no trabajan por obligación sino con pasión, ayudan voluntariamente a sus demás compañeros de trabajo y cooperan con su organización, respetan reglas.

2.2.1.3. Insatisfacción laboral.

Para (Campos, 2017) define la insatisfacción laboral, es definida como la conducta que tiene el individuo para irse de su trabajo, incluyendo la búsqueda de otro empleo, renuncia, ausentismo, retrasos, disminución de esfuerzos y aumento de errores. Ello debido a las siguientes razones tales como: una pobre supervisión, malas condiciones laborales, tensión laboral, falta de seguridad en el empleo, remuneración arbitraria, falta de oportunidades en la institución, falta de progreso en la institución, conflictos interpersonales entre los trabajadores (p.22).

Según (Deza, 2017) la insatisfacción laboral es el sentimiento de desagrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas (p.52).

2.2.1.4. Causas de Insatisfacción Laboral

Según Hannoun (2011) citado por (Deza, 2017) refiere que existe una “serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo”. (p. 37)

- Salario bajo
- Relación inapropiada con los compañeros y/o jefes
- Escasa o nulas posibilidades de promoción
- Personas inseguras
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral

- Malas condiciones laborales
- Circunstancias personales y laborales

2.2.1.5. Teoría Bifactorial de Herzberg (1967)

Se formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos" (Deza, 2017) (p. 40).

Factores de higiene (Arismendiz, 2019) p.20

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad labora
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación
- Áreas

Factores de motivación (Arismendiz, 2019) p.21

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción.

2.2.1.6. Teoría X/Y por Mac Gregor

Sostuvo que las personas se encontraban más satisfechas cuando en la organización existía un clima de mayor libertad y flexibilidad basado en una supervisión abierta y participativa. Este autor diferencia entre dos teorías. Teoría X, plantea que a las personas les agrada el trabajo y deben ser obligadas y contratadas para que cumplan con los objetivos de la organización y la teoría Y, plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa. (Campos, 2017) (p.25)

2.2.1.7. Modelo dinámico de la Satisfacción Laboral de Bruggermann

Según (Ovejero, 2006) citado por (Torres, 2020) menciona que la satisfacción laboral es un resultado que se puede alcanzar de diferentes formas, que no es lo mismo que un trabajador se encuentre satisfecho por encontrarse en el mejor puesto laboral, que estar satisfecho porque su trabajo le ofrece posibilidades de crecimiento y aprendizaje. Es decir, es la interacción dinámica entre factores personales y situacionales.

2.2.1.8. Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler (1973)

Parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. (Arevalo & R., 2021)

Es también llamada la teoría de la satisfacción por de facetas, es decir la satisfacción laboral es mediada por las recompensas que el obtiene el trabajador y la percepción de equidad de dichas recompensas. (Boada, 2019)

2.2.1.9. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Maslow propone cinco categorías de necesidades que motivan a las personas y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia, las categorías son: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de amor y pertenencia, necesidades de estima y de auto realización; donde las necesidades fisiológicas son las del nivel más bajo. Así mismo diferencia entre necesidades “deficitarias” lo que incluye las fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y las “desarrollo del ser” lo que incluye la auto realización, (Quintero, 2007) citado por (Deza, 2017)

2.2.1.10. Teoría de la discrepancia intrapersonal

Según Dawis y colaboradores (1994) citado por (Boada, 2019) consideran que la satisfacción e insatisfacción laboral es producto de la discrepancia entre las necesidades del trabajador y lo que puede recibir de su trabajo, es decir depende de las habilidades requeridas para el trabajo y las

habilidades del empleado, sus valores, sus necesidades y las recompensas que recibe por ello.

2.2.1.11. Teoría del Ajuste en el trabajo

Dicha teoría asegura que un trabajador percibirá su trabajo como satisfactorio al existir una relación estrecha entre el reforzador (premios) de la empresa u organización con los valores que el trabajador busca satisfacer mediante sus actividades laborales (estatus, seguridad, comodidad, autonomía y logro). (Dawens, 1994) citado por (Boada, 2019)

2.2.1.12. Teoría de las Mypes

Características de las Mypes (Alvarado & Angulo, 2019)

- Su administración es independiente. En su mayoría son dirigidas por sus propios dueños.
- Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
- En su mayoría tienen escasa especialización en el trabajo. No utilizar técnicas de gestión.
- Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.
- No cuentan con mucha mano de obra fija o estable.
- Cuentan limitados recursos financieros.
- Acceso reducido a la tecnología, ello asociado a su informalidad.

Limitaciones de las Mypes (Coila, 2018)

- El acceso al mercado a través de la innovación se transfigura en la generación de nuevos productos y servicios, que satisfagan en mejor forma las necesidades del mercado.

- La informalidad y la generación de empleo con condiciones adecuadas, donde el respeto a la persona y la legislación vigente es inexistente.
- La obtención de financiamiento, derivada de la informalidad y la poca confianza de fuentes no tradicionales en este tipo de empresas.

Razones de la existencia de las Mypes (Herrera, 2011)

- Pueden realizar productos individualizados en contraposición con las grandes empresas que se enfocan más a productos estandarizados.
- Sirven de tejido auxiliar a las grandes empresas. Las grandes empresas subcontratan a empresas menores para realizar servicios u operaciones
- Existen actividades operativas y productivas donde es más adecuado trabajar con empresas pequeñas.

2.2.2. MARCO CONCEPTUAL

Beneficios económicos:

Para Palma, 2006 (Arismendiz, 2019) Es la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el establecimiento objetivo de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador

Condiciones de trabajo:

Para Palma, 2006 (Arismendiz, 2019) “Este factor como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral”

Mypes

El termino es acrónimo de Micro y pequeña empresa, Para la OIT (2010) citado por (Chacón, 2017) la definición se delimita por el número de trabajadores, microempresa de 1 a 10 trabajadores, pequeña empresa de 10 a 100 trabajadores, mediana empresa de 100 a 250 trabajadores.

Reconocimiento personal o social:

Palma, 2006 (Arismendiz, 2019) Es la tendencia evaluativa de trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros o por el impacto de estos resultados, el valor que tiene para los jefes y para sí mismo cada acción a realizada en el ámbito laboral.

Significación de la tarea:

Según Palma, 2006 citado por (Arismendiz, 2019) Es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Considera que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores .

III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación no se formulará una hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) afirman que: “no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis” (p.92).

IV. METODOLOGIA

4.1. TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación es de tipo cuantitativo:

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) debido a que refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de la variable de estudio, se enfoca en datos numéricos y operaciones descriptivas, se utilizara para cuantificar el problema y conocer los resultados de manera numérica (p.10)

4.2. NIVEL DE LA INVESTIGACION

El nivel es descriptivo:

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p.98)

4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El diseño es No experimental – transversal – descriptiva.

- No experimental, porque la recopilación de la información de la variable no ha sido modificada ni alterada.
- Transversal, por la obtención de datos obtenidos en un determinado tiempo, lugar y fecha, con la finalidad de describir la variable de estudio.
- Descriptiva, debido a que se describirá la variable Satisfacción Laboral.

4.4. POBLACION Y MUESTRA

Población

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) define a la población como el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones.

La población de la investigación estará compuesto por trabajadores administrativos y conductores micro y pequeña Empresa de rubro Transportes, Servicio Urbano, Inter Urbano caso línea 12 San Luis S.R.L. Ayacucho. Registrado y autorizado por la SUNAT, que cuenta con RUC N° 20232203006, vigente y licencia de funcionamiento municipal durante el año 2020.

Muestra

Tipo de muestra Probabilística, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra por medio de una selección aleatoria o mecánica . (p.175)

Determinamos el tamaño de la muestra de la población de 31 trabajadores entre Administrativos y Conductores de la empresa rubro transporte urbano, inter urbano San Luis S.R.L., con un error de muestreo del 5% y un nivel de confianza del 95%

Calculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N-1) E^2 + Z^2 P Q}$$

En donde:

n= Tamaño de la *muestra*

Z= Valor Z curva normal (1.96)

P= Probabilidad de éxito (0.50)

Q= Probabilidad de fracaso (0.50)

N= Población (31)

E= Error de muestreo (0.05)

n= 28.75

El total de la muestra de la investigación es de 29 trabajadores entre Administrativos y Conductores de la empresa rubro transporte urbano, inter urbano San Luis S.R.L. a quienes se le aplicó el cuestionario de Satisfacción Laboral.

4.5. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE:

SATISFACCION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE URBANO, INTER URBANO: CASO LINEA 12 SAN LUIS S.R.L. AYACUCHO 2021.

Variable	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Ítems	Escala
SATISFACCION LABORAL	(Palma, 2006) citado por (Arismendiz, 2019) define a la satisfacción laboral como la actitud que tienen los colaboradores hacia su propio trabajo que desempeñan, en función a aspectos relacionados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas . (p.15)	Significación de la tarea	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.	Trabajo útil	¿Siente que el trabajo que realiza es útil?	Escala Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Complacencia	¿Le complace los resultados de su trabajo?	
				Realización	¿Su trabajo le hace sentir realizado?	
				Gusto por el trabajo	¿Le gusta el trabajo que realiza?	
				Sensación de bienestar con uno mismo	¿El trabajo que realiza le hace sentir bien consigo mismo?	
		Condiciones de trabajo	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.	Distribución física del ambiente	¿La distribución de espacios físicos facilita mi trabajo?	
					Higiene	¿La empresa le ofrece ambientes limpios y ordenados?
					Horario	¿El horario de trabajo me resulta cómodo?
					Relación con el jefe	¿Su jefe inmediato es amigable y comprensivo?
					Equipos y materiales	¿La empresa le ofrece equipos y materiales necesarios para realizar su trabajo?
		Reconocimiento personal o social	Tendencia evaluativa del trabajo e función al reconocimientos propio o de personal asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos	Valoración por el esfuerzo por parte del jefe	¿Su jefe inmediato reconoce cuando hace una actividad adicional a su trabajo asignado?	
					Estímulos y recompensas	¿Las tareas que realiza son percibidas como importantes por su jefe?
					Ascensos y promociones	¿Existe promociones o ascensos si es que realiza un buen trabajo?
					Relaciones Interpersonales	¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable?
					Beneficios económicos	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.
Salario cubre necesidades económicas	¿Su remuneración cubre sus necesidades económicas?					
Incentivos económicos	¿Te brindan incentivos económicos por trabajos extras que realizo?					

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica de recolección de datos

Se empleó una encuesta auto aplicativa, constituido por 18 ítems, dirigido a los trabajadores administrativos y conductores de la micro y pequeña Empresa de rubro Transportes, Servicio Urbano, Inter Urbano caso línea 12 San Luis S.R.L. Ayacucho.

El instrumento

El cuestionario fue con una escala tipo Likert, el formato de respuesta de cada ítem, está pre codificada en ciertos valores: La escala será del 1 al 5, donde: 1 representa “Nunca”, 2 “Casi Nunca”, 3 “A veces”, 4 “Casi siempre” y 5 “Siempre”.

4.7. PLAN DE ANÁLISIS

Para la tabulación de los datos, análisis y redacción se tuvo como soporte el programa Excel y Microsoft Word en su última versión, siendo los programas más adecuados para elaborar estos proyectos.

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE URBANO, INTER URBANO: CASO LINEA 12 SAN LUIS S.R.L. AYACUCHO 2021.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA SE INSTRUMENTOS
<p>Problema General ¿Cómo es la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la Significación de la tarea en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho 2021? • ¿Cómo son las condiciones de trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho 2021? • ¿Cómo es el reconocimiento personal o social en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho 2021? • ¿Cómo son los beneficios económicos en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho 2021? 	<p>Objetivo General • Describir la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la Significación de la tarea en los micros y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho 2021. • Conocer las Condiciones de trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho 2021 • Conocer el Reconocimiento personal o social en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho 2021. • Conocer los Beneficios económicos en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho 2021. • Elaborar una propuesta de mejora para el logro de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho 	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Para la presente investigación no se formulará una hipótesis. Hernández, Fernández, & Baptista (2014) afirman que: “no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis” (p.92).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación El tipo de investigación es de tipo cuantitativo • Nivel de la investigación El nivel de Investigación de Nivel Descriptivo • Diseño de la investigación: No experimental – transversal – descriptiva. 	<p>Población La población de la investigación estará compuesto por 31 trabajadores administrativos y conductores de la micro y pequeña Empresa de rubro Transportes, Servicio Urbano, Inter Urbano caso línea 12 San Luis S.R.L. Ayacucho.</p> <p>Muestra Tipo de muestra Probabilística. El total de la muestra de la investigación es de 29 trabajadores entre Administrativos y Conductores de la empresa rubro transporte urbano, inter urbano San Luis S.R.L. a quienes se le aplicó el cuestionario de Satisfacción Laboral.</p>	<p>Técnica Se empleará una encuesta auto aplicada, constituido por 18 ítem</p> <p>Instrumento El cuestionario fue con una escala tipo Likert</p>

4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS

Los principios éticos con los que se trabajó, fueron la honestidad, responsabilidad, veracidad. Los resultados serán procesados con objetividad y con el respeto a la micro y pequeñas empresas que fue parte de esta investigación. El trabajo de investigación es esfuerzo del aspirante por contribuir en la sociedad.

El Código de Ética para la investigación en su Versión 002, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica (2019)

Protección a la persona:

(ULADECH, 2019) Se respeta, guarda la confidencialidad y la privacidad de los participantes (o fuentes) del estudio en todos los productos de la investigación científica. En esta investigación los participantes respondieron de manera anónima los cuestionarios de la investigación.

Presenta el documento (ejemplo solicitud) de acceso a la organización (u otro) para el recojo de información/datos. La investigación cuenta con la solicitud de aprobación del Gerente General de la Empresa de Transportes Línea 12 - San Luis S.R.L.

Libre participación y derecho a estar informado:

(ULADECH, 2019) Se informa claramente el propósito de la investigación al participante (considerar el perfil del mismo). A los participantes de la investigación se les informa sobre el objetivo de la investigación y se les brinda el consentimiento informado el cual aprueban con su firma.

Se informa claramente el propósito de la investigación al participante (considerar el perfil del mismo). A los participantes de la investigación se les informa sobre el objetivo de la investigación y se les brinda el consentimiento informado el cual aprueban con su firma.

Beneficencia y no maleficencia:

(ULADECH, 2019) Se declara el cuidado, en todo momento, para disminuir posibles efectos adversos y maximizar los beneficios de los participantes o involucrados en la investigación científica. Este trabajo de investigación asegura el bienestar de los participantes.

Se informa a los participantes sobre dichos riesgos. A través del consentimiento informado se da a conocer a los participantes respecto a los posibles riesgos de la investigación.

Justicia:

(ULADECH, 2019) Declara las precauciones necesarias para evitar sesgos en la investigación. A través de la autorización firmada por el Gerente General de la Empresa de Transportes Línea 12 - San Luis S.R.L., se informa del compromiso del investigador en brindar los resultados obtenidos, como investigador ejercí un juicio razonable con los resultados obtenidos.

Integridad científica:

(ULADECH, 2019) Declara que el desarrollo de la investigación es coherentes con las normas deontológicas de su profesión. Como investigador me permito a desarrollar esta investigación con ética y responsabilidad.

Se declaran conflictos de interés que pudieran afectar el curso del estudio o la comunicación de sus resultados, en el desarrollo de la investigación se presenta los resultados tal cual fueron obtenidos, sin ninguna manipulación que genere resultados positivos en favor de la empresa estudiada.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1.

Características de los trabajadores de la Empresa Línea 12 San Luis S.R.L.

Características de los trabajadores	N	%
Edad		
18 a 30 años	4	14 %
31 a 50 años	20	69 %
51 a más años	5	17 %
Total	29	100 %
Genero		
Masculino	28	97 %
Femenino	1	3 %
Total	29	100 %
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0 %
Primaria	5	17 %
Secundaria	19	66 %
Superior no universitario	4	14 %
Superior universitario	1	3 %
Total	29	100 %

Nota: La tabla describe las características generales de los trabajadores de la Empresa Línea 12 San Luis S.R.L.

Tabla 2.

Significación de la tarea en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021.

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿Siente que el trabajo que realiza es útil?	1	3 %	5	17 %	8	28 %	7	24 %	8	28 %	29	100 %
¿Le complace los resultados de su trabajo?	1	3 %	9	31 %	1	3 %	15	52 %	3	10 %	29	100 %
¿Su trabajo le hace sentir realizado?	0	0 %	10	34 %	4	14 %	7	24 %	8	28 %	29	100 %
¿Le gusta el trabajo que realiza?	1	3 %	9	31 %	4	14 %	8	28 %	7	24 %	29	100 %
¿El trabajo que realiza le hace sentir bien consigo mismo?	1	3 %	6	21 %	12	41 %	3	10 %	7	24 %	29	100 %

Nota: Cuestionario Aplicado

Tabla 3.

Condiciones de trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021.

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿La distribución de espacios físicos facilita su trabajo?	1	3 %	4	14 %	19	66 %	5	17 %	0	0 %	29	100 %
¿La empresa le ofrece ambientes limpios y ordenados?	0	0 %	8	28 %	16	55 %	5	17 %	0	0 %	29	100 %
¿El horario de trabajo le resulta cómodo?	0	0 %	7	24 %	12	41 %	10	34 %	0	0 %	29	100 %
¿Su jefe inmediato es amigable y comprensivo?	0	0 %	4	14 %	8	28 %	5	17 %	12	41 %	29	100 %
¿La empresa le ofrece equipos y materiales necesarios para realizar su trabajo?	1	3 %	4	14 %	10	34 %	14	48 %	0	0 %	29	100 %

Nota: Cuestionario Aplicado

Tabla 4.

Reconocimiento personal o social en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021.

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿La empresa les brinda capacitaciones para mejorar su trabajo?	5	17%	15	52%	9	31%	0	0%	0	0%	29	100 %
¿Su jefe inmediato reconoce cuando hace una actividad adicional en su trabajo asignado?	1	3 %	18	62 %	6	21 %	4	14 %	0	0 %	29	100 %
¿Las tareas que realiza son percibidas como importantes por su jefe?	1	3 %	16	55 %	7	24 %	5	17 %	0	0 %	29	100 %
¿Existe promociones o ascensos si es que realizo un buen trabajo?	0	0 %	17	59 %	11	38 %	1	3 %	0	0 %	29	100 %
¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable?	0	0%	3	10%	12	41%	5	17%	9	31%	29	100 %

Nota: Cuestionario Aplicado

Tabla 5.

Beneficios económicos en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021.

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿Recibe una remuneración justa por el trabajo que desempeña?	0	0%	1	3%	15	52%	11	38%	2	7%	29	100 %
¿Su remuneración cubre sus necesidades económicas?	0	0 %	4	14 %	16	55 %	7	24 %	2	7 %	29	100 %
¿Te brindan incentivos económicos por trabajos extras que realiza?	1	3 %	14	48 %	12	41 %	2	7 %	0	0 %	29	100 %

Nota: Cuestionario Aplicado

Tabla 6.

Propuesta de mejora para el logro de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito de Ayacucho

Problemas identificados	Estrategia	Objetivo	Meta	Indicador de medición	Presupuesto	Responsable de la actividad	Plazo de Ejecución			
							Mensual	Trimestral	Semestral	Anual
Inadecuada distribución física del ambiente de trabajo.	Diseñar la redistribución de los espacios físicos de la empresa	Crear espacios de recreación y descanso para los trabajadores dentro de la empresa	Adecuada distribución física del ambiente de trabajo.	80% de trabajadores satisfechos	S/ 3000.00 (gasto único)	Gerente general				X
Ambientes de trabajo sucios y desordenados	Crear el perfil de puesto de trabajo para personal de limpieza	Contratar personal encargado de la limpieza de los ambientes	Ambientes de trabajo limpios y ordenados	80% de trabajadores satisfechos	S/ 850.00 (mensual)	Gerente general	X			
Horarios de trabajo incómodo para los trabajadores	Reestructurar los horarios de trabajo en relación a las necesidades de los trabajadores	Establecer horarios en turno y días de descanso	Horarios de trabajo cómodos para los trabajadores	100 % de trabajadores satisfechos	S/ 0	Gerente general	X			
Poco reconocimiento de los logros de los trabajadores asociados al trabajo que desarrollan ni al impacto de sus resultados	Diseñar una política de reconocimientos e incentivos	Crear mural del trabajador de la semana y /o mes, estableciendo los criterios para el reconocimiento del trabajo de los empleados	Reconocimiento de los logros de los trabajadores	100 % de trabajadores satisfechos	S/ 200.00	Gerente general	X			
Limitadas capacitaciones para los trabajadores	Implementar programas de capacitación	Identificar las temáticas de capacitación de interés del trabajador y crear nexos con entidades externas que brinden dichas capacitaciones	Capacitaciones permanentes para los trabajadores	5 capacitaciones por año	S/ 500.00 (por capacitación)	Gerente general		X		
Escasos incentivos económicos acordes a sus responsabilidades como trabajadores	Crear alianzas y convenios con entidades financieras, centros comerciales	Promover incentivos a los trabajadores (ej. vales de compra, vales de descuento en tiendas comerciales, convenios de reducción de tasas en préstamos, etc.)	Lograr incentivos económicos acordes a sus responsabilidades como trabajadores	10 trabajadores acreedores de los incentivos	S/ 500.00	Gerente general			X	

Nota: Elaboración propia

5.2. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos por los trabajadores de la Empresa Línea 12 San Luis S.R.L del distrito de Ayacucho en las dimensiones estudiadas, se obtuvo que la Satisfacción Laboral de los trabajadores es adecuada; es decir experimenta un grado de bienestar placentero en su trabajo y ello se verá reflejado en su productividad: se muestran satisfechos con la dimensión de significación de las tareas desempeñadas y satisfechos con los beneficios económicos recibidos; sin embargo queda como mejora las Condiciones de trabajo y el Reconocimiento Personal y social donde se muestra mayor insatisfacción. Estos resultados se comparan con lo concluido por (Jara, 2017). En su investigación titulada “Estudio de la Satisfacción Laboral en la empresa Cósmica Cía. LTDA” en la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca – Ecuador, donde concluye que el personal conformado por trabajadores administrativos y operativos se encuentran insatisfechos respecto a los procesos de comunicación, debido a que el 29% afirma que no existe una adecuada relación entre el jefe inmediato y los subordinados y con respecto a la inducción consideran que fue inadecuado debido a que el 42 % de trabajadores sostuvo que el proceso de inducción no les permitió conocer las responsabilidades y políticas de la empresa, con respecto al nivel de seguridad que le ofrece la empresa, el 72.9% se muestra satisfecho al respecto, en relación a la estabilidad ofrecida por la empresa, los trabajadores en un 74.4% se encuentran muy satisfechos, acerca del reconocimiento que ofrece la empresa a sus trabajadores, se obtuvo que el 50% de los encuestados se encuentra satisfecho, respecto a la remuneración que perciben los trabajadores para satisfacer sus necesidades se identificó que el 66.6% se encuentra satisfecho.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la **Dimensión de Significación**, el mayor porcentaje de encuestados, los trabajadores de la Empresa Línea 12 San Luis S.R.L del

distrito de Ayacucho, muestra disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material, ellos reflejado en que los trabajadores consideran realizar un trabajo útil, se muestran complacidos con los resultados de su trabajo, se sienten realizados con el trabajo que desempeñan, sienten gusto por el trabajo, y el trabajo que desempeñan les genera sentirse bien consigo mismos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la **Dimensión de Condiciones de Trabajo**, los trabajadores de la Empresa Línea 12 San Luis S.R.L del distrito de Ayacucho, consideran que la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral son adecuadas sin embargo existe indicadores que la empresa debe mejorar como en la distribución de espacios físicos que muestren limpieza y orden, mejorar en la distribución adecuada del horario de trabajo; sin embargo es adecuado la relación del jefe inmediato con los trabajadores, perciben que la empresa les ofrece equipos y materiales necesarios para realizar su trabajo. Estos resultados se guardan relación con lo concluido por (Bastardo, 2019) En su investigación titulada “*Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*”, el cual tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana donde el factor Condiciones de Trabajo consiguió una mediana satisfacción por lo que no existe suficiente dotación de mobiliario (escritorio, computadoras, impresoras, sillas, estantes, etc.), en los espacios físicos en la oficina existe hacinamiento.

De acuerdo a la **Dimensión de Reconocimiento Personal o social**, se obtuvo que los trabajadores de la Empresa Línea 12 San Luis S.R.L del distrito de Ayacucho consideran inadecuadas la función de reconocimiento al trabajo desempeñado por parte de sus jefes,

ello respecto a la valoración por el esfuerzo, acceder a estímulos y recompensas así como también los ascensos y promociones. Estos resultados se guardan relación con lo concluido por (Campos, 2017). En su tesis denominado *“Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo, 2016”*, donde se obtuvo que 74% de trabajadores manifestaron estar insatisfechos en reconocimiento personal y/o social.

De acuerdo a la **Dimensión de Beneficios Económicos** se obtuvo que los trabajadores de la Empresa Línea 12 San Luis S.R.L del distrito de Ayacucho consideran que reciben una remuneración justa por el trabajo que desempeñan, la remuneración recibida cubre sus necesidades económicas; sin embargo queda como mejora para la empresa el brindar incentivos económicos por los trabajos extras. Estos resultados difieren con lo concluido por (Campos, 2017). En su tesis denominado *“Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo, 2016”*, donde se obtuvo que el únicamente 38% de trabajadores de una empresa agrícola se encuentran satisfechos en relación a los beneficios económicos

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

CONCLUSIONES

La mayoría de los trabajadores de la empresa de transportes San Luis S.A. considera que el trabajo que realiza es Significativo es decir que la actividad laboral realizada tiene un significado de valor personal y social, realizan el trabajo con mucha complacencia y gusto y reciben retroalimentación de parte de sus compañeros y superiores, generando en ellos una sensación de bienestar consigo mismos.

La mayoría de los trabajadores de le empresa de transportes San Luis S.A. indica no contar con adecuadas condiciones de trabajo, es decir no existe una adecuada distribución física del ambiente, la empresa no les ofrece ambientes limpios y ordenados de manera permanente y el horario de trabajo solo algunas veces les resulta cómodo; sin embargo, consideras a sus superiores como personas amigables y comprensivas además de ofrecerle equipos y materiales adecuados.

La mayoría de los trabajadores de le empresa de transportes San Luis S.A., señala que casi nunca sus jefes sus logros asociados al trabajo que desarrollan ni al impacto de sus resultados, por lo que no existe frecuentemente capacitaciones, ascensos o promociones.

Con respecto a los beneficios económicos la mayoría de los trabajadores de le empresa de transportes San Luis S.A. percibe que la remuneración recibida es la adecuada y que medianamente satisface sus necesidades; sin embargo, indican que casi nunca les brindan incentivos económicos acordes a sus responsabilidades como trabajadores.

RECOMENDACIONES

Ofrecer a los trabajadores de la empresa de transportes San Luis S.A., ambientes limpios y cómodos para el desarrollo de sus actividades, así como la flexibilidad en el horario de trabajo lo cual resulte cómodo para el trabajador, respetando las horas labores que no implica un desgaste físico, así también brindar capacitaciones permanentes con temas afines al trabajo a desempeñar.

Promover que los jefes implementen acciones para el reconocimiento a los trabajadores, quienes cumplan y contribuyan con los objetivos de la empresa.

Reevaluar el monto de la remuneración económica que perciben los trabajadores y si esta va acorde al trabajo que desempeñan y si esta satisface a las necesidades.

Finalmente se insta a la gerencia considerar la propuesta del plan de mejora.

REFERENCIAS

- Alfaro, J. (s/f). *La crisis del transporte peruano*. Obtenido de <http://eltransporteenelperuhitos.blogspot.pe/>
- Alvarado, F., & Angulo, A. (2019). *Las micro y pequeñas empresas, su influencia en el crecimiento de la producción y el empleo en la Provincia de Pasco 2010 - 2018*. Tesis para optar título profesional, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco - Perú.
- Arevalo, R., & R., L. (2021). *Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Consorcio Andes de la Ciudad de Iquitos, año 2020*. Tesis para optar título profesional, Universidad Científica del Perú, Iquitos.
- Arismendiz, J. (2019). *Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019*. Tesis de grado, Chiclayo - Perú.
- Ayala, M., & Peñafiel, K. (2017). *Satisfacción Laboral y Problemas de Salud más frecuentes en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho - 2017*. Tesis de Grado, Ayacucho - Perú.
- Bastardo, N. (2019). *Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*. Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela, Guayana.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de Seguridad Peruana en 2018*. Tesis para Título Profesional, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú.
- Campos, R. (2017). *Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola Distrito de Ñllo, 2016*. Tesis de Grado, Chiclayo - Perú.
- Chacón, L. (22 de Junio de 2017). Caracterización de MYPES en el municipio de San Vicente. *TEORIA Y PRAXIS*, 55 - 88. Obtenido de <http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11715/1338/1/Caracterizacion%20de%20MYPES.pdf>
- Coila, R. (2018). *Determinación de Estabilidad Empresarial para Mypes de la Región de Arequipa que usan la Estrategia de Diversificación de productos, vpi análisis beneficio/costo, caso Curna Perú E.I.R.L*. Universidad Nacional de San Agustín , Arequipa - Perú.
- Deza, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica*. Tesis de maestría, Huancavelica - Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* . Mexico DF: McGraw-Hill.
- Herrera, B. (abril de 2011). Análisis Estructural de las Mypes y Pymes. *Quipukamayoc*, 18(35), 69-89.

- Jara, H. (2017). *Estudio de la Satisfacción Laboral en la Empresa Cósmica Cía. LTDA*. Tesis de Grado, Universidad Politecnica Salesiana, Cuenca - Ecuador.
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Tesis de Maestría, Tarapoto - Perú.
- Ludeña, M. (2018). *Nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Waka Arquitectos, Cajamarca 2018*. Tesis de grado, Cajamarca.
- Mamani, N. (2017). *La Satisfacción Laboral del personal de Salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de Diagnostico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014*. Tesis de grado, Lima - Perú.
- Morante, J., & Perleche, M. (2018). *Satisfacción Laboral en la Fábrica de calzados "Cindy" E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo- 2018*. Tesis de grado, Chiclayo.
- Neira, G. y Salinas, F. (2017). *Satisfacción Laboral de la Enfermera(o) profesional en el Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional*. Tesis de Grado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima - Perú.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Tesis Doctoral, Universidad de Extremadura, España.
- QuestionPro. (2020). *blogquestionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-laboral/>
- Quispe, L. (2018). *Satisfacción Laboral en la Financiera Credinka Agencia Quillabamba - Cusco 2018*. Tesis de Licenciatura, Cusco - Perú.
- Remuzgo, D. (2018). *Estres laboral y Satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi - Ayacucho, 2017*. Tesis de Maestría, Lima - Perú.
- Sánchez, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Redalyc.org*, 161-166. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Serrano, L., & Martínez, P. (2018). Satisfacción laboral. *Randstad Workmonitor*. Obtenido de <https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2018/03/ocho-de-cada-diez-trabajadores-menores-de-25-anios-estan-satisfechos-con-su-empleo.pdf>
- Serrano, L., & Martínez, P. (2018). Satisfacción laboral. *Randstad Workmonitor*. Obtenido de <https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2018/03/ocho-de-cada-diez-trabajadores-menores-de-25-anios-estan-satisfechos-con-su-empleo.pdf>
- Torres, W. (2020). *Satisfaccion Laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales*. Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma, Lima.

ULADECH. (2019). Código de ético para la investigación.

ANEXOS

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020				Año 2021								Año 2022			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto																
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación																
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación																
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor																
5	Mejora del marco teórico																
6	Redacción de la revisión de la literatura.																
7	Elaboración del consentimiento informado (*)																
8	Ejecución de la metodología																
9	Resultados de la investigación																
10	Conclusiones y recomendaciones																
11	Redacción del pre informe de Investigación.																
12	Redacción del informe final																
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																
15	Redacción de artículo científico																

ANEXO 2: PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Impresiones			
· Fotocopias			
· Empastado			
· Papel bond A-4 (500 hojas)			
· Lapiceros			
Servicios			
· Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
· Uso de internet	60.00	4	240.00
Sub total			340.00
Gastos de viaje			
· Pasajes para recolectar información	3.00	25	75.00
Sub total			75.00
Total de presupuesto desembolsable			415.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
- Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
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
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CUESTIONARIO ESCALA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

DATOS GENERALES:

SEXO: Masculino () Femenino ()

OBJETIVO: La presente encuesta tiene por objetivo recolectar datos para realizar una investigación para describir la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021.

INSTRUCCIONES: Marca con un aspa (X) en una sola alternativa que considere más cerca a su criterio, tenga en cuenta los siguientes valores.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Significación de la tarea						
1	¿Siente que el trabajo que realiza es útil?					
2	¿Le complace los resultados de su trabajo?					
3	¿Su trabajo le hace sentir realizado?					
4	¿Le gusta el trabajo que realiza?					
5	¿El trabajo que realiza le hace sentir bien consigo mismo?					
Condiciones de trabajo						
6	¿La distribución de espacios físicos facilita su trabajo?					
7	¿La empresa le ofrece ambientes limpios y ordenados?					
8	¿El horario de trabajo le resulta cómodo?					
9	¿Su jefe inmediato es amigable y comprensivo?					
10	¿La empresa le ofrece equipos y materiales necesarios para realizar su trabajo?					
11	¿La empresa les brinda capacitaciones para mejorar su trabajo?					
Reconocimiento personal o social						
12	¿Su jefe inmediato reconoce cuando hace una actividad adicional en su trabajo asignado?					
13	¿Las tareas que realiza son percibidas como importantes por su jefe?					
14	¿Existe promociones o ascensos si es que realizo un buen trabajo?					
15	¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable?					
16	¿Recibe una remuneración justa por el trabajo que desempeña?					
17	¿Su remuneración cubre sus necesidades económicas?					
18	¿Te brindan incentivos económicos por trabajos extras que realiza?					

ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, David Balvin Ramírez, identificado con DNI N° 09883224, carnet de colegiatura N° 09971 con el Grado de: Licenciado en Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por RAMOS HUAMANI, DARIO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: **SATISFACCION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE URBANO, INTER URBANO: CASO LINEA 12 SAN LUIS S.R.L. AYACUCHO, 2021**, que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Ayacucho, 30 de marzo del 2021



DAVID BALVIN RAMIREZ
LIC. ADMINISTRACIÓN
CLAD: 09971

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): David Balvin Ramírez

1.2. Grado Académico: Licenciado

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: Universidad Alas Peruanas

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Darío Ramos Huamaní

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN: Ítems correspondientes a la variable Satisfacción Laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Significación de la tarea							
1. ¿Considera que el trabajo que realiza es útil?	X		X		X		
2. ¿Le complace los resultados de su trabajo?	X		X		X		
3. ¿Su trabajo le hace sentir realizado?	X		X		X		
4. ¿Le gusta el trabajo que realiza?	X		X		X		
5. ¿El trabajo que realiza le hace sentir bien consigo mismo?	X		X		X		
6. ¿Plantea Estrategias para mejorar la calidad?	X		X		X		
Dimensión 2: Condiciones de trabajo							

7. ¿La distribución de espacios físicos facilita mi trabajo?	X		X		X		
8. ¿Mi empresa me ofrece ambientes limpios y ordenados?	X		X		X		
9. ¿El horario de trabajo me resulta cómodo?	X		X		X		
10. ¿Su jefe inmediato es amigable y comprensivo?	X		X		X		
11. ¿La empresa le ofrece equipos y materiales necesarios para realizar su trabajo?	X		X		X		
12. ¿La empresa les brinda capacitaciones para mejorar su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Reconocimiento personal o social							
13. ¿Su jefe inmediato reconoce cuando hace una actividad adicional a su trabajo asignado?	X		X		X		
14. ¿Las tareas que realiza son percibidas como importantes por su jefe?	X		X		X		
15. ¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable?	X		X		X		
Dimensión 4: Beneficios económicos							
16. ¿Recibe una remuneración justa por el trabajo que desempeña?	X		X		X		
17. ¿Su remuneración cubre sus necesidades económicas?	X		X		X		
18. ¿Me brindan incentivos económicos por trabajos extras que realizo?	X		X		X		



DAVID BALVIN RAMIREZ
LIC. ADMINISTRACIÓN
CLAD: 09971

Firma

David Balvin Ramírez

DNI N° 09883224

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Doris Angélica de la Cruz Quispe, identificada con DNI N° 28225071, carnet de colegiatura N° 009828. Con el Grado de: Licenciada en Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por RAMOS HUAMANI, DARIO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: **SATISFACCION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE URBANO, INTER URBANO: CASO LINEA 12 SAN LUIS S.R.L. , AYACUCHO 2021**, que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Ayacucho, 28 de marzo del 2021



Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Doris Angélica de la Cruz

Quispe

1.2. Grado Académico: Licenciada

1.3. Profesión: Administradora

1.4. Institución donde labora: Gobierno Regional de Ayacucho

1.5. Cargo que desempeña: Analista de créditos

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Darío Ramos Huamaní

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN: Ítems correspondientes a la variable Satisfacción Laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Significación de la tarea							
3. ¿Considera que el trabajo que realiza es útil?	X		X		X		
4. ¿Le complace los resultados de su trabajo?	X		X		X		
3. ¿Su trabajo le hace sentir realizado?	X		X		X		
4. ¿Le gusta el trabajo que realiza?	X		X		X		
5. ¿El trabajo que realiza le hace sentir bien consigo mismo?	X		X		X		
6. ¿Plantea Estrategias para mejorar la calidad?	X		X		X		
Dimensión 2: Condiciones de trabajo							

7. ¿La distribución de espacios físicos facilita mi trabajo?	X		X		X		
8. ¿Mi empresa me ofrece ambientes limpios y ordenados?	X		X		X		
9. ¿El horario de trabajo me resulta cómodo?	X		X		X		
10. ¿Su jefe inmediato es amigable y comprensivo?	X		X		X		
11. ¿La empresa le ofrece equipos y materiales necesarios para realizar su trabajo?	X		X		X		
12. ¿La empresa les brinda capacitaciones para mejorar su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Reconocimiento personal o social							
13. ¿Su jefe inmediato reconoce cuando hace una actividad adicional a su trabajo asignado?	X		X		X		
14. ¿Las tareas que realiza son percibidas como importantes por su jefe?	X		X		X		
15. ¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable?	X		X		X		
Dimensión 4: Beneficios económicos							
16. ¿Recibe una remuneración justa por el trabajo que desempeña?	X		X		X		
17. ¿Su remuneración cubre sus necesidades económicas?	X		X		X		
18. ¿Me brindan incentivos económicos por trabajos extras que realizo?	X		X		X		



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
SUB/CAFAE UGEL HUAMANGA
Doris A. De La Cruz Quispe
Lic. Doris A. De La Cruz Quispe
ANALISTA DE CREDITOS

Firma

Doris Angélica de la Cruz Quispe
DNI N° 28225071

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Graciher Luis Escriba Najarro, identificado con DNI N° 43332366, carnet de colegiatura N° 10637. Con el Grado de: Licenciado en Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por RAMOS HUAMANI, DARIO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: **SATISFACCION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE URBANO, INTER URBANO: CASO LINEA 12 SAN LUIS S.R.L., AYACUCHO 2021**, que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Ayacucho, 26 de marzo del 2021



Lic. Adm. Graciher Luis Escriba Najarro
CLAD N° 10637

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Graciher Luis Escriba Najarro

1.2. Grado Académico: Licenciado

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: Interbank

1.5. Cargo que desempeña: Atención al cliente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Darío Ramos Huamaní

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN: Ítems correspondientes a la variable Satisfacción Laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Significación de la tarea							
5. ¿Considera que el trabajo que realiza es útil?	X		X		X		
6. ¿Le complace los resultados de su trabajo?	X		X		X		
3. ¿Su trabajo le hace sentir realizado?	X		X		X		
4. ¿Le gusta el trabajo que realiza?	X		X		X		
5. ¿El trabajo que realiza le hace sentir bien consigo mismo?	X		X		X		
6. ¿Plantea Estrategias para mejorar la calidad?	X		X		X		
Dimensión 2: Condiciones de trabajo							
7. ¿La distribución de espacios físicos facilita mi trabajo?	X		X		X		

8. ¿Mi empresa me ofrece ambientes limpios y ordenados?	X		X		X		
9. ¿El horario de trabajo me resulta cómodo?	X		X		X		
10. ¿Su jefe inmediato es amigable y comprensivo?	X		X		X		
11. ¿La empresa le ofrece equipos y materiales necesarios para realizar su trabajo?	X		X		X		
12. ¿La empresa les brinda capacitaciones para mejorar su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Reconocimiento personal o social							
13. ¿Su jefe inmediato reconoce cuando hace una actividad adicional a su trabajo asignado?	X		X		X		
14. ¿Las tareas que realiza son percibidas como importantes por su jefe?	X		X		X		
15. ¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable?	X		X		X		
Dimensión 4: Beneficios económicos							
16. ¿Recibe una remuneración justa por el trabajo que desempeña?	X		X		X		
17. ¿Su remuneración cubre sus necesidades económicas?	X		X		X		
18. ¿Me brindan incentivos económicos por trabajos extras que realizo?	X		X		X		



Lic. Adm. Graether Luis Escriba Najarro
CLAD N° 10637

Firma

Luis Escriba Najarro
DNI N° 43332366

ANEXO 5: SOLICITUD DE APROBACIÓN DE LA EMPRESA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n° - 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
Abdón Rufino, Fernández Quispe.

**Gerente General de la Empresa de Transportes de Pasajeros de Servicio Urbano,
Interurbano, Inter Provincial "San Luis S.R.L"**

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, yo Darío, Ramos Huamani, con código de matrícula N° 3111171374, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "SATISFACCION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE URBANO, INTER URBANO: CASO LINEA 12 SAN LUIS S.R.L. AYACUCHO 2020", durante los meses de Marzo, Abril, Mayo y Junio del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Ramos Huamani, Darío

DNI. N° 44583999

Abdón R, Fernández Quispe

DNI. N° 29080087

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula “**SATISFACCION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE URBANO, INTER URBANO: CASO LINEA 12 SAN LUIS S.R.L. AYACUCHO 2021**” y es dirigido por **DARÍO RAMOS HUAMANI**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: **Describir la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico y/o whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo darxrh@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula **"SATISFACCION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE URBANO, INTER URBANO: CASO LINEA 12 SAN LUIS S.R.L. AYACUCHO 2021"** y es dirigido por **DARÍO RAMOS HUAMANI**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: **Describir la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico y/o whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo darxrh@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Tony Quiso Díaz
DNI N°: 2901360
Fecha: 03/02/21
Correo electrónico: tony_2121_99@hotmail.com
Firma del participante: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

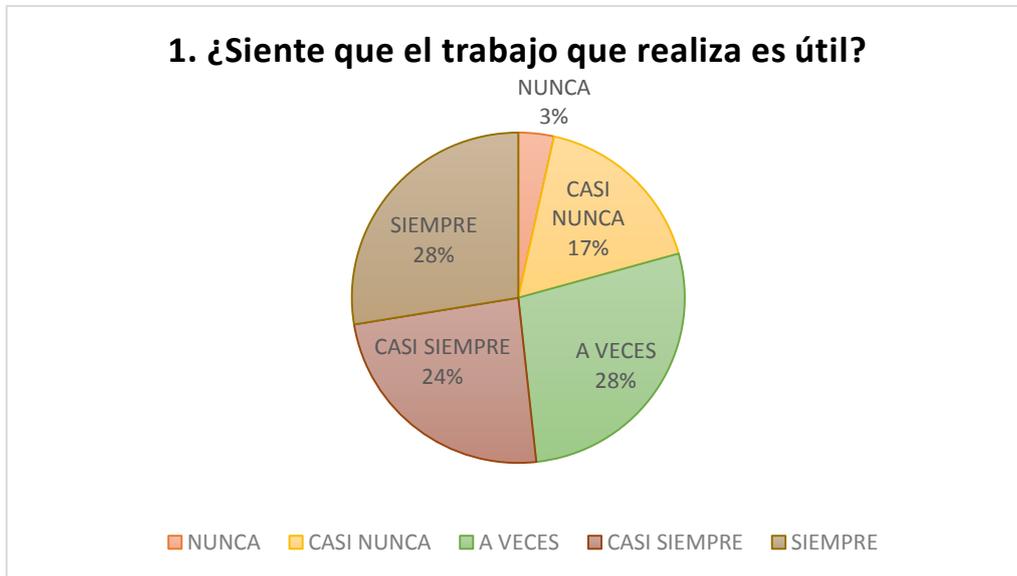
La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula **"SATISFACCION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE URBANO, INTER URBANO: CASO LINEA 12 SAN LUIS S.R.L. AYACUCHO 2021"** y es dirigido por **DARÍO RAMOS HUAMANI**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: **Describir la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano, inter urbano: Caso línea 12 San Luis S.R.L. del distrito Ayacucho 2021.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico y/o whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo darxrh@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Paul Sieck Domínguez
DNI N°: 42376170
Fecha: 03-05-21
Correo electrónico: 943586217
Firma del participante: 

ANEXO 7: FIGURAS

Figura 1.

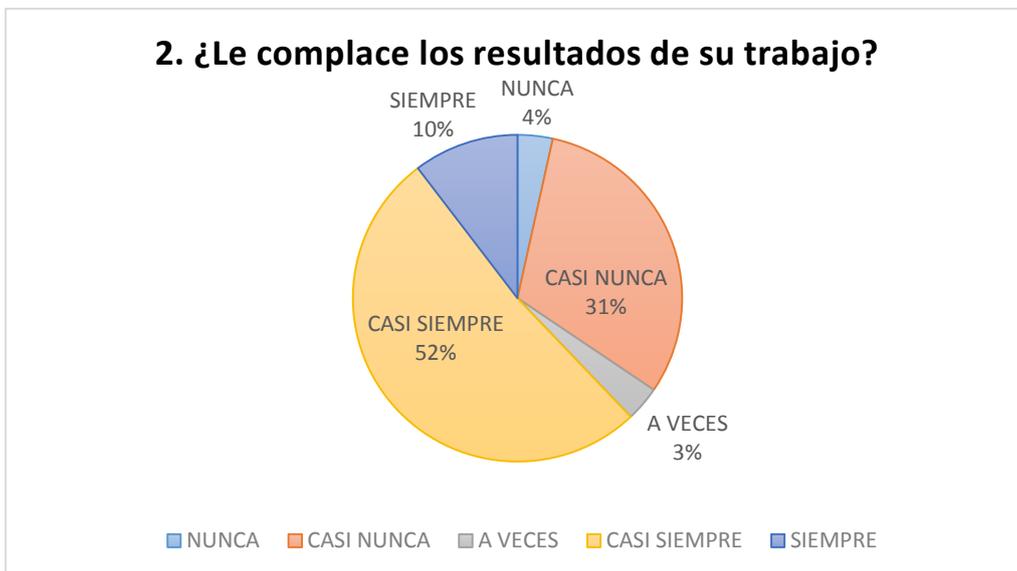
Siente que el trabajo que realiza es útil



Nota: Tabla 2

Figura 2.

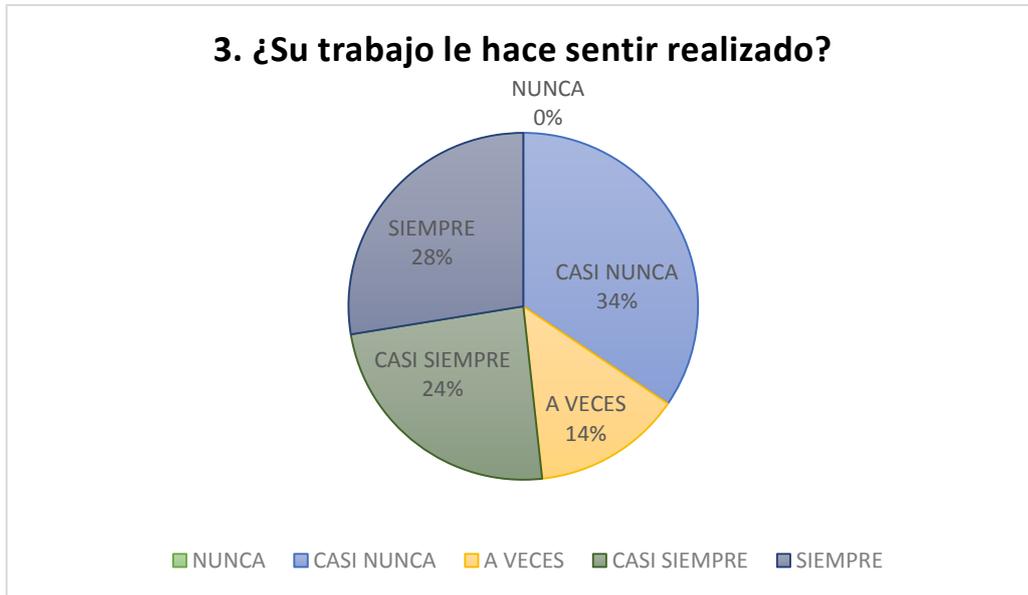
Le complace los resultados de su trabajo



Nota: Tabla 2

Figura 3.

Su trabajo le hace sentir realizado



Nota: Tabla 2

Figura 4.

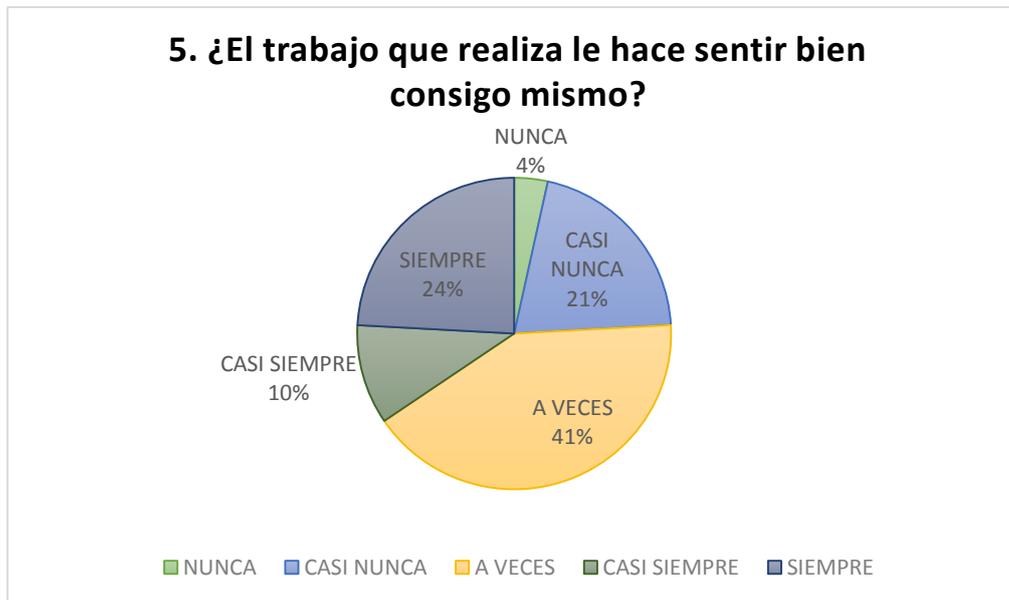
Le gusta el trabajo que realiza



Nota: Tabla 2

Figura 5.

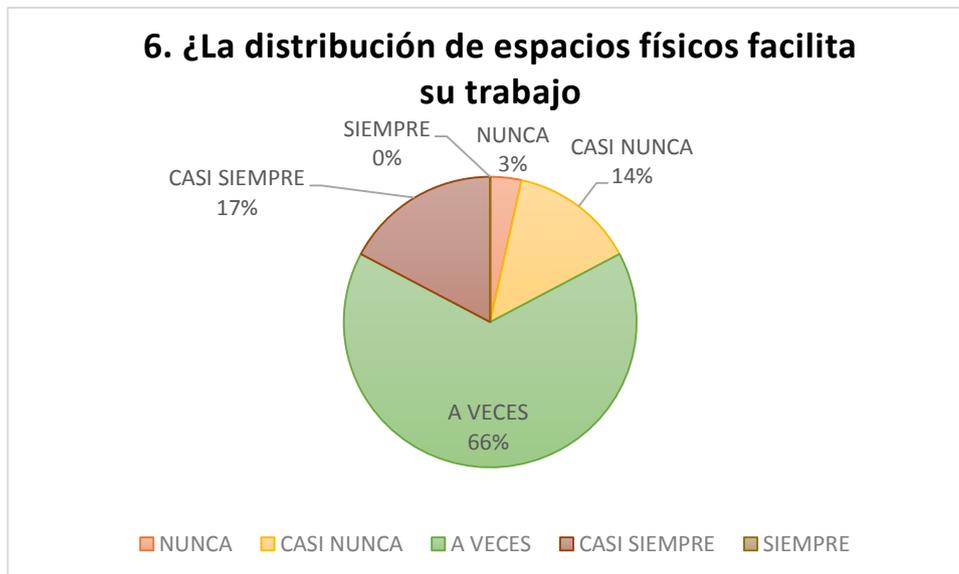
El trabajo que realiza le hace sentir bien consigo mismo



Nota: Tabla 2

Figura 6.

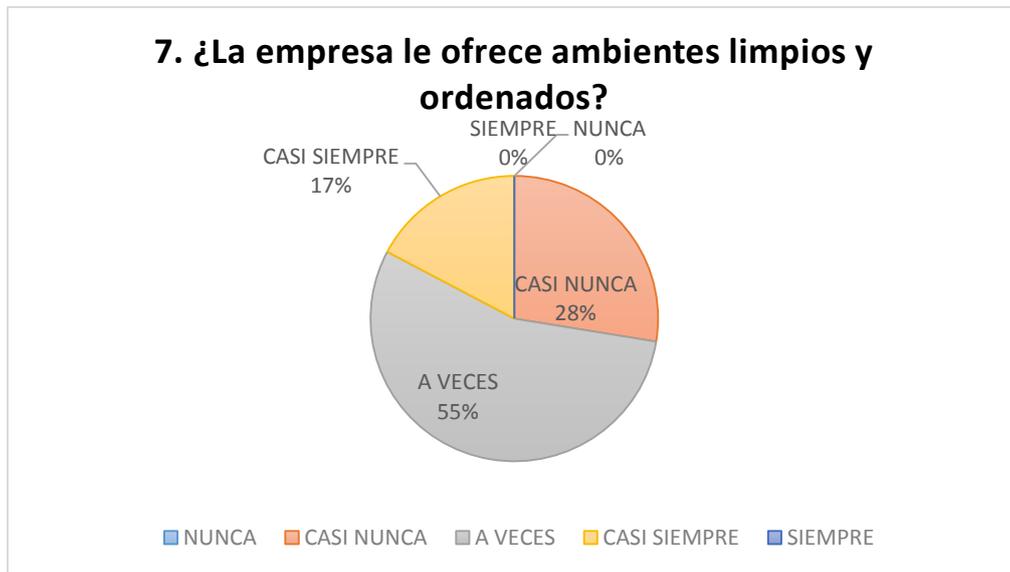
La distribución de espacios físicos facilita su trabajo



Nota: Tabla 3

Figura 7.

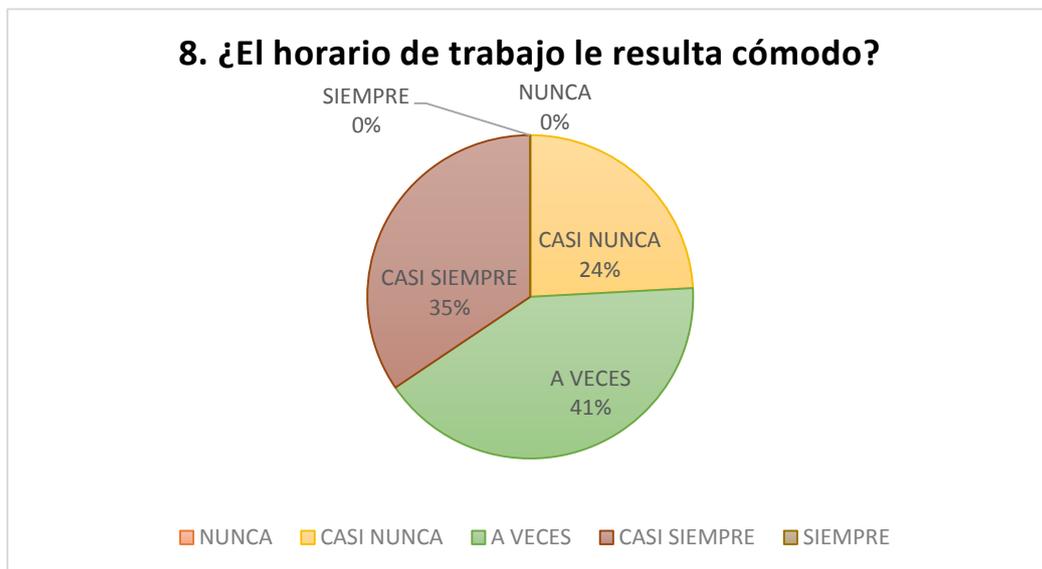
La empresa le ofrece ambientes limpios y ordenados



Nota: Tabla 3

Figura 8.

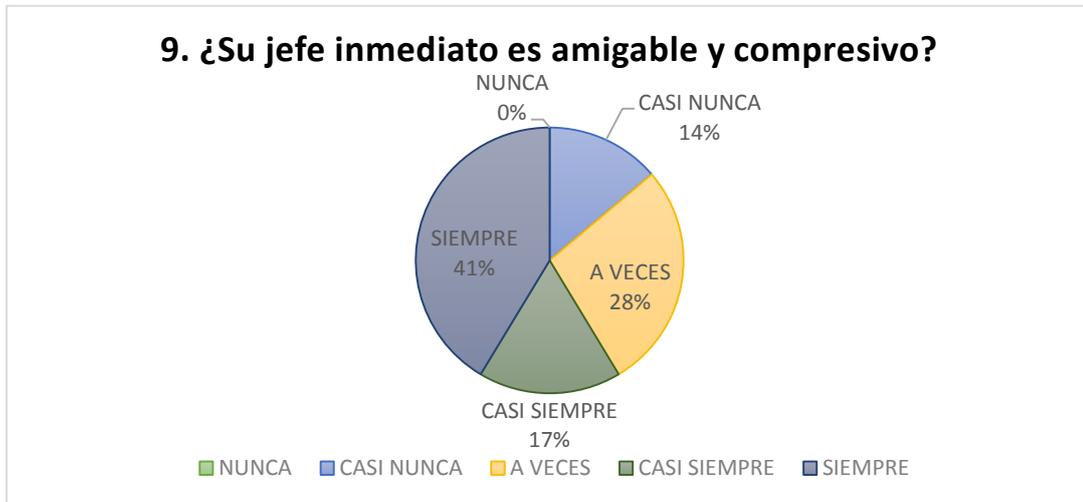
El horario de trabajo le resulta cómodo



Nota: Tabla 3

Figura 9.

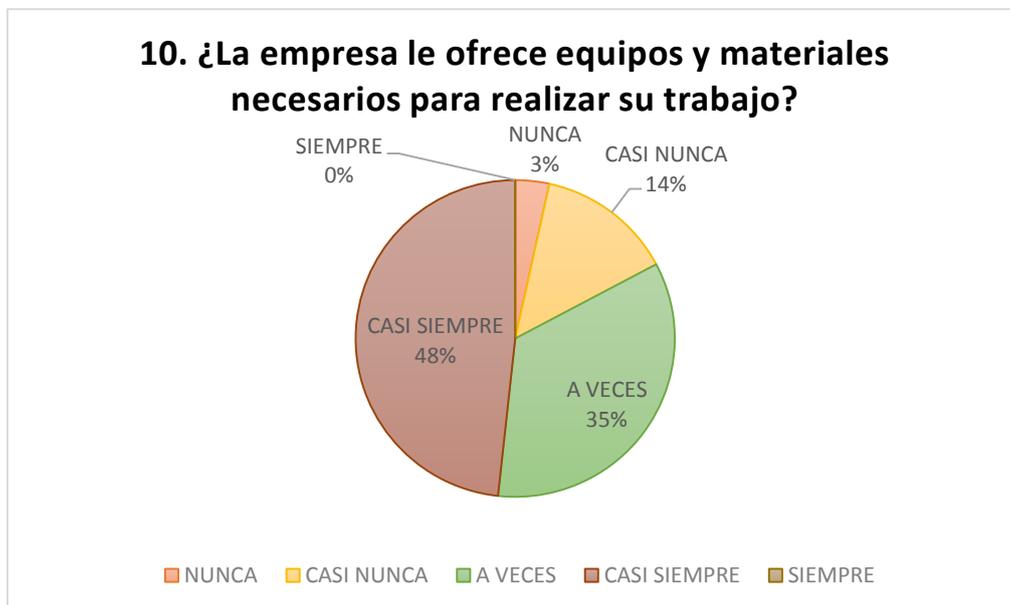
Su jefe inmediato es amigable y comprensivo



Nota: Tabla 3

Figura 10.

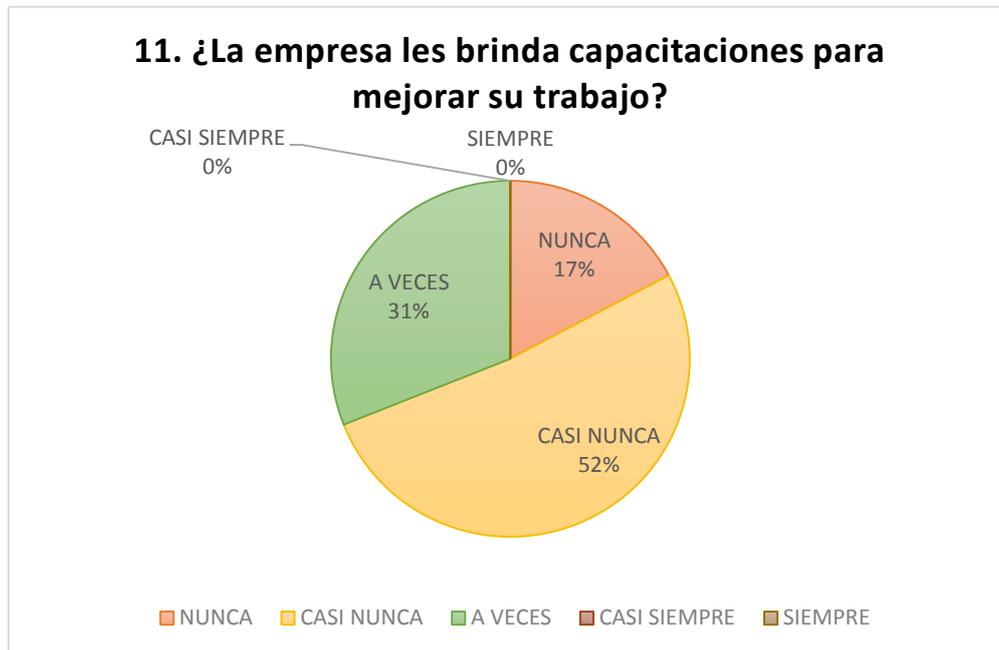
La empresa le ofrece equipos y materiales necesarios para realizar su trabajo



Nota: Tabla 3

Figura 11.

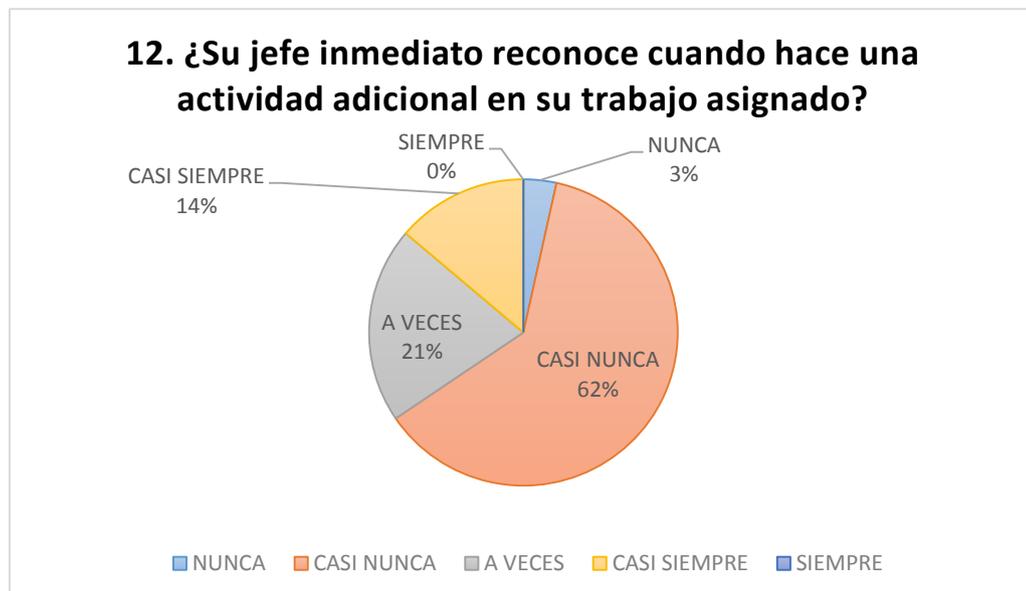
La empresa les brinda capacitaciones para mejorar su trabajo



Nota: Tabla 4

Figura 12.

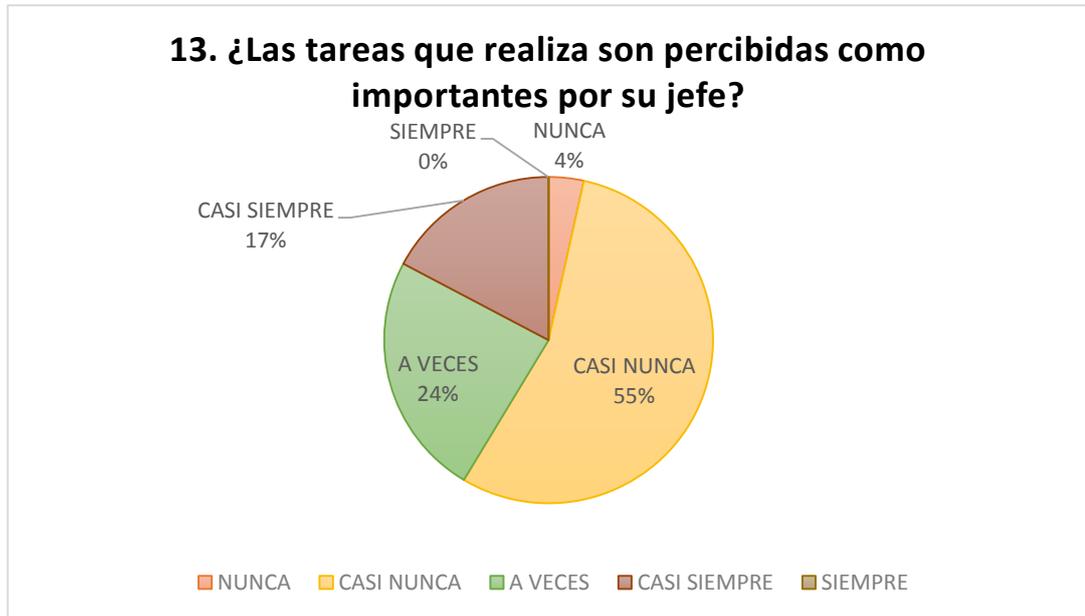
Su jefe inmediato reconoce cuando hace una actividad adicional en su trabajo asignado



Nota: Tabla 4

Figura 13.

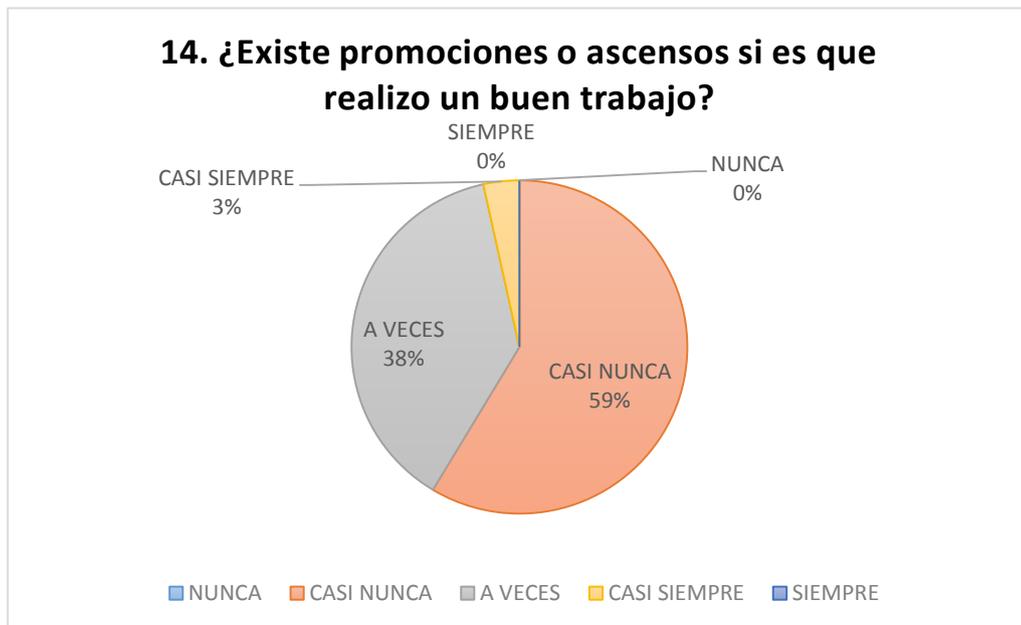
Las tareas que realiza son percibidas como importantes por su jefe



Nota: Tabla 4

Figura 14.

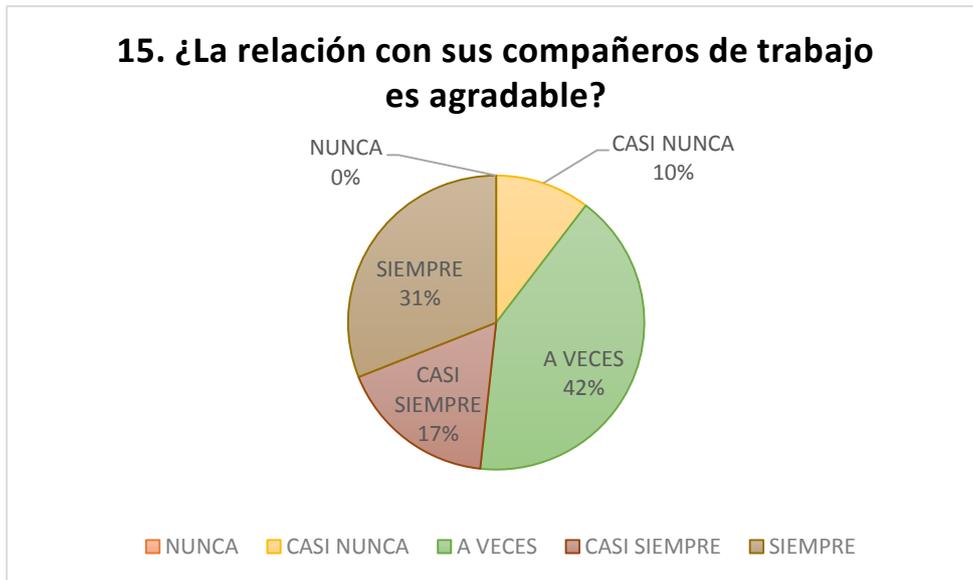
Existe promociones o ascensos si es que realizo un buen trabajo



Nota: Tabla 4

Figura 15.

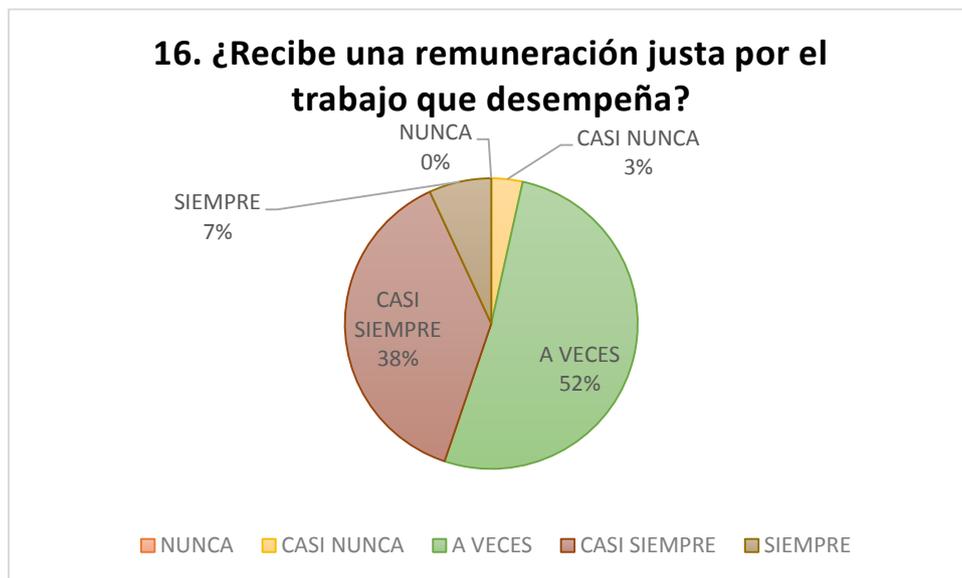
La relación con sus compañeros de trabajo es agradable



Nota: Tabla 4

Figura 16.

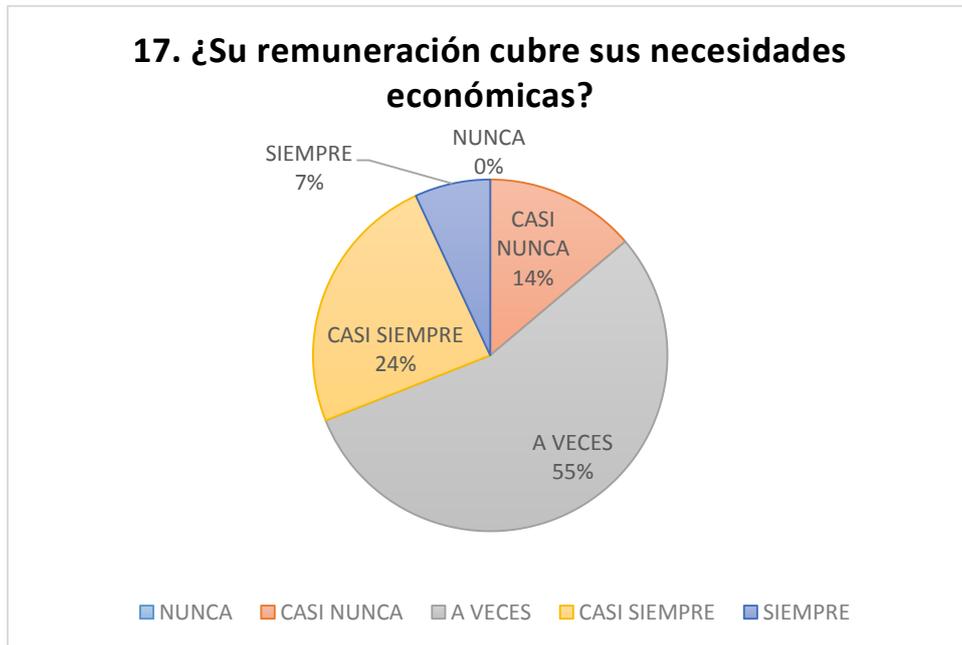
Recibe una remuneración justa por el trabajo que desempeña



Nota: Tabla 5

Figura 17.

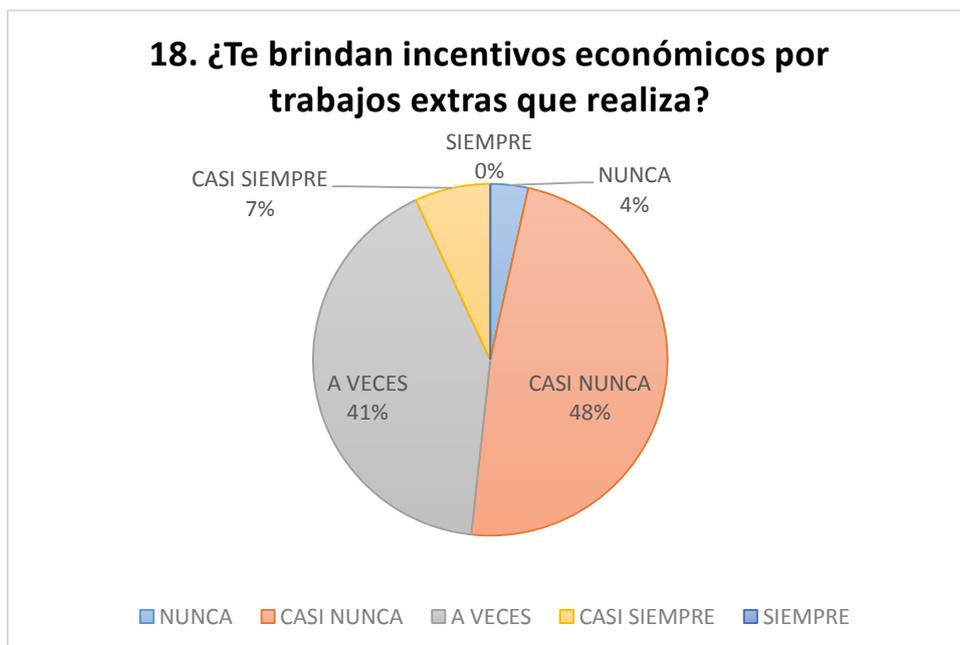
Su remuneración cubre sus necesidades económicas



Nota: Tabla 5

Figura 18.

Te brindan incentivos económicos por trabajos extras que realiza



Nota: Tabla 5