



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DE LAS MYPES, SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA  
DE PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS – CASO:  
“COMERCIALIZADORA JHIRET”, PUERTO PIZARRO –  
TUMBES, AÑO 2020.**

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

**AUTORA**

**OLORTEGUI VILLANUEVA, MARIA ALEJANDRA**

**ORCID: 0000-0002-9180-5298**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO**

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

**TUMBES – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Olortegui Villanueva, Maria Alejandra

ORCID: 0000-0002-9180-5298

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

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

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

### **JURADO**

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

---

**Mgtr. Galvani Guerrero García**  
**Presidente**

---

**Mgtr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta**  
**Miembro**

---

**Mgtr. Domingo Miguel Villarreyes Guerra**  
**Miembro**

---

**Mgtr. José Fernando Escobedo Gálvez**  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

**A la Uladech;** por permitirnos ser parte de esta alma mater y por enseñarnos a ser grandes profesionales.

**A las MyPes;** por permitirnos con el apoyo de la recolección de datos y brindarnos la información necesaria para realizar este informe.

**A los Docentes,** por tener la capacidad de enseñarnos con alta cordura, por aquellas asesorías que en su momento fueron consultadas, y resolviendo cada duda

## **DEDICATORIA**

**A DIOS** en primer lugar por darme la fuerza espiritual, y permitir haber logrado cada oportunidad; y haber llegado de manera satisfactoria logrando lo prometido.

**A mis Familiares** que siempre me apoyo cumpliendo una de las primeras metas trazada, con su apoyo de consejo, brindando confianza y amor.

## RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Con un problema de investigación ¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020? ; con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada a venta de productos hidrobiológico, y con una muestra de 03 trabajadores de la MyPe, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión personal; dimensión instalaciones y materiales; dimensión servicios y actividades; dimensión imagen de la organización; y dimensión satisfacción con la organización*), se concluyó que los trabajadores han mostrado un alto nivel de satisfacción laboral, la cual demuestra todas sus habilidades para dar iniciativa y desenvolverse en su centro de trabajo acorde al comercio que realiza en ella; los trabajadores se encuentran satisfechos porque el propietario si se preocupa para lograr su satisfacción y poder laboran de forma eficiente y eficaz, teniendo una excelente venta durante el día.

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

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the level of job satisfaction of the workers of the MyPes, commerce, hydrobiological products sales category - case: " MARKETER JHIRET", Puerto Pizarro - Tumbes, year 2020. With a research problem, which Is the job satisfaction level of the MyPes workers, commerce sector, hydrobiological products sales item - case: " MARKETER JHIRET", Puerto Pizarro - Tumbes, year 2020? ; with a research methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design, with a population of 1 MyPes dedicated to the sale of hydrobiological products, and with a sample of 03 MyPe workers, applying surveys as an instrument of data collection by using of the CALIDFIT scale; which presents general reliability has a Cron Bach Alpha of 0.916, which consists of 22 questions and 5 dimensions (personal dimension; facilities and materials dimension; services and activities dimension; organization image dimension; and organization satisfaction dimension) , it was concluded that the workers have shown a high level of job satisfaction, which shows all their abilities to give initiative and to function in their workplace according to the trade they carry out in it; workers are satisfied because the owner does care to achieve his satisfaction and power work efficiently and effectively, having an excellent sale during the day.

**Key words: Job satisfaction and MyPes.**

# ÍNDICE

TÍTULO .....	1
EQUIPO DE TRABAJO .....	2
HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....	3
AGRADECIMIENTO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RESUMEN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ABSTRACT .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ÍNDICE .....	8
I. INTRODUCCIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	8
2.1.3. Antecedentes locales .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.1. Satisfacción laboral .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.2. MyPes .....	29
2.2.3. Instituciones Comerciales .....	29
III. HIPÓTESIS .....	31
IV. METODOLOGÍA .....	32
4.1. Diseño de investigación .....	32
4.2. Población y muestra .....	32
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	32
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	1
4.5. Plan de análisis .....	1
4.6. Matriz de consistencia .....	1
4.7. Principios éticos .....	4
V. RESULTADOS .....	5
5.1. Resultados .....	5
5.2. Análisis de resultados .....	10
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los propietarios: .....	10
5.2.2. Respecto a las características las MyPes: .....	10
5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral: .....	10
VI. CONCLUSIONES .....	13
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

ANEXOS .....	18
Anexo 01: Encuesta.....	18
Anexo 02: Consentimiento informado .....	21
Anexo 03: Matriz de ítems .....	22
Anexo 04: Álbum de fotografías .....	23
Anexo 05: Turnitin.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

Si hablamos de la Satisfacción Laboral, pertenece a uno de los temas más estudiados a profundidad dentro las organizaciones, existen muchos estudios de ello por lo cual permite reflejar la importancia que enfoca a los trabajadores con distintas labores, buscando un objetivo que permita la satisfacción personal de ellos, donde experimente su nivel de bienestar en su trabajo ya que existe una relación entre la insatisfacción y la satisfacción laboral en la organización con una gran cantidad de consecuencias. La satisfacción laboral es considerada como aquel factor que identifica el nivel de estabilidad y bienestar de los colaboradores, encontrar una calidad de vida laboral, comportamientos disfuncionales que son importantes dentro de esto se encuentra: el cambio de organización, de puesto; por lo que en la actualidad existe la incrementación de servicio y es donde la actitud que tiene el trabajador es dispensado adquiriendo un importancia que podría fluir de forma decisiva en brindar una calidad de servicio. **(Chiang, Martin, & Núñez, 2010).**

Por lo consiguiente, si bien sabemos una organización para lograr éxito nace desde cómo se involucra con sus trabajadores dentro de ella teniendo la capacidad de integrarlos en distintos proyectos que puedan presentar, de tal forma que ellos se sientan considerados en el lograr metas y objetivos para la organización y así mismo el de ellos. La satisfacción laboral es una rama del factor humano como eje principal para conseguir competitividad, con aquellos trabajadores altamente calificados y motivados; desde el punto de vista el tema que tratamos de explicar se considera como principal factor estratégico que debería ser optimizado, logrando satisfacer las necesidades que rotundamente cambian dentro de una organización. La organización para lograr permanecer a

sus trabajadores va a tener que apoyar en que ellos logren todas sus expectativas cumpliendo aquellos estándares y normas que tienen establecidas, la alta dirección siempre tendría que estar pendiente de como ellos desarrollan nuevas habilidades, trabajar de manera equitativa, supervisando y esperar resultados positivos, también brindando excelentes condiciones de trabajo, buen trato, cumpliendo retos y oportunidades, responsabilidad y poder, y esperando una buena remuneración. La satisfacción laboral siempre será un tema que destacara en el ambiente del trabajo pretendiendo distintos aspectos laborales que son vinculados entre los empleados y la organización. **(Sánchez & García, 2017)**

En Argentina, la Satisfacción Laboral es considerada como un fenómeno con mayor estudio durante el siglo XX, en el ámbito del comportamiento de la psicología laboral y dentro de la organización, principales estrategias que pueden justificar el mayor interés para lograr el objetivo del estudio. Podemos medir a la satisfacción, como aquel nivel que agrada el trabajo a los colaboradores dentro de la empresa, teniendo en cuenta que se involucran a distintas etapas cognitivas o emocionales. Existen distintas definiciones para este tema las cuales se consideran, resultado emocional y efectiva para el trabajo, sistema evaluador negativo o positivo de que el colaborador realiza en su centro de trabajo, y es también es aquel que está pendiente dentro de los potenciales de cómo contribuye en la personalidad, características del ambiente laboral logrando una mayor satisfacción laboral en el trabajador. **(Pujol-Cols & Dabos, 2018).**

En el Perú, existe un porcentaje desfavoreciendo encontrar una buena satisfacción laboral y a la vez son señaladas de manera emergente, cuenta con una participación de un 99% de ser tan lento en desarrollarse en el mercado laboral; considerando que solo el 40.6% es donde aquellos microempresarios consideran

y se dan la oportunidad de hacer una mejor calidad de vida haciendo una buena gestión siendo así que se relaciona el comercio la cual es pertinente en establecer estrategias para conseguir un alto nivel en el mercado. Para que las MyPes sigan siendo sostenibles en diferentes aspectos como; dimensión de mercado, elementos claves, ubicación, calidad de servicio y la satisfacción laboral dentro de ellos que es lo primordial; a nivel nacional existen microempresas que se desarrollan mayormente en la actividad en el sector comercio y servicio participan con 47% siendo una actividad logrando un potencial en los últimos años evidenciando una propensión de aquellas personas que al formar empresas solo tienen como actividad la transacción comercial, no generan contribución efectiva al PBI y al valor agregado. **(Gomero, 2016).**

Por otro lado, PRODUCE (Ministerio de la Producción); realizó la primera **Feria Gastronómica de Pesca y Acuicultura Pescafest**, generando la promoción de los productos hidrobiológicos y oportunidades de negocio, buscando así promover un mayor consumo de estos productos de lago y mar del Perú. Mostraron una gran cantidad de platos con productos hidrobiológico que son ofrecidos por negocios y restaurantes; hubo la participación de aquellos acuicultores y pescadores artesanales en una ronda de negocios mostrando un compromiso de estimación de s/94000.00 ventas mensuales, existen una gran demanda por distintas especies es los restaurantes – Mypes, merluza, pez espada, tollo, diamante, bonito, entre otros proveniente del Norte del Perú. **(Produce & Pescafest, 2019).**

El programa Mundial de alimentos; realizó un estudio de las intervenciones que se encuentran orientadas a la educación alimentaria con respecto al consumo de productos hidrobiológico; a la vez utilizando estrategias

para poder comunicarse con la población para mejorar el consumo de estos productos hidrobiológicos. Los resultados de estos estudios es que a nivel nacional el consumo anual en el Perú de los Productos hidrobiológicos en Kg fue; 11.6kg en el año 2010 y 15.4kg en el año 2014; así que aún existe un último resultado en el año 2015 con un 16.2 kg consumidos en el Perú. Las regiones como Loreto, Lambayeque, Ucayali, Piura, Tumbes, y la Selva; son los que disponen de **mayor nivel en el consumo de los productos hidrobiológicos**, por lo tanto, en Ucayali y Loreto son las regiones que consumen 40kg anualmente y en particular es un consumo alto. Existen regiones que los niveles de consumo son bajos, éstas se encuentran en la parte sierra del Perú: Puno, Cusco, Amazonas, Apurímac, y Huancavelica, ellas poseen un alto porcentaje de la población rural. **(Lena, 2017)**.

En Tumbes según la investigación la satisfacción laboral de los trabajadores en tres empresas que se dedican a la crianza de Camarones, considerado también como producto hidrobiológico; llegan a concluir que existe una gran diferencia en los que consiste la satisfacción laboral de los trabajadores, como lo es el desempeño laboral, desarrollo personal, condiciones laborales, incentivos laborales, se diferencian en distintos porcentajes en el estudio. Por lo tanto, recomienda que los aspectos como brindarles un buen ambiente, materiales de trabajo en buen estado, realizar integración laboral con los compañeros de la institución, etc; son puntos clave para mejorar su compromiso y su nivel de productividad dentro de la organización, llegando así a obtener buenos resultados para ésta. **(C. García, 2018)**.

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso:

“COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020? Así mismo, se formuló el objetivo general de investigación: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Y objetivos específicos: Determinar el nivel que presenta los trabajadores de las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones en las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de los servicios y actividades en las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.

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

sentido de responsabilidad hacia el ámbito empresarial buscando obtener rentabilidad.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

(Portales, Zóchitl, & Velarde, 2015) En su investigación titulada “*La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista*”. En la actualidad, en el ámbito administrativo es tema de gran interés el conocer aspectos de la satisfacción laboral y las causas de la rotación del personal, medirlos y administrarlos eficientemente, de tal manera que permita a los directivos proveer los medios para que el trabajador se desempeñe más productivamente. El objetivo de este trabajo es conocer el nivel de satisfacción laboral y la rotación de personal que existen en una mediana empresa dedicada al transporte público de pasajeros. La metodología empleada consistió en la aplicación de un cuestionario de 24 ítems con una escala de likert para la determinación de cinco dimensiones correspondientes a la variable satisfacción laboral, el cual fue aplicado a 70 operadores de la empresa; para determinar el nivel de rotación se aplicaron las fórmulas planteadas a cifras localizadas en las estadísticas de la empresa. Los resultados indican que en general existe en los trabajadores de la empresa en estudio un nivel alto de satisfacción laboral, destacando indicadores como: identificación de la tarea, el salario, la seguridad en el trabajo, la toma de decisiones en cuanto a equipos de trabajo y en su compromiso con la organización. Por otro lado, a pesar del alto grado de satisfacción existente, se encontró que la rotación de personal es alta.

(Zempual, Macías, & Quintana, 2017) En su investigación titulada “Factores de satisfacción laboral que inciden en el Clima organizacional de los empleados de las PyMes de comercio ubicadas en Villa Juárez, Sonora, México.” Una de las

principales organizaciones motoras de las actividades y eje de las diversas formas de participación de las naciones en la economía internacional es, la Pequeña y Mediana Empresa o conocida también por su acrónimo (PyME). Según Instituto Nacional de Estadísticas Geografía e Informática (INEGI) las PyMEs aportan el 85% del Producto e interno Bruto (PIB) misma que según estudios se encuentran en peligro de extinción por diversa causas y una de ellas es el clima organizacional entre otros, estadísticamente en promedio dichas empresas mueren dentro de los primeros 10 años de creación, por lo que surge la necesidad de dar respuesta a la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál de las variables de familia (balance trabajo – familia), motivación (recompensas y reconocimiento), seguridad (calidad de vida laboral) y satisfacción laboral (enfoque a resultados y productividad) están relacionadas con el clima organizacional del capital humano de las PyMEs de la comunidad de Villa Juárez?. Por último y como objetivo principal, el estudio pretende analizar cual variable del aspecto laboral del capital humano de dicho sector es determinante para su buen desempeño, mediante la recaudación de datos para procesarlos con el fin de brindar propuestas de solución que contribuyan directamente mejoramiento del clima organizacional, las condiciones laborales y el desarrollo de este importante segmento.

**(Lacayo, 2017)** en su investigación titulada *"Los Factores Determinantes de la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo y Operativo de una Empresa que se dedica a la Venta de Seguros Diversos en Guatemala."*; la investigación está dirigida a determinar el nivel de los factores de satisfacción laboral e higiene y seguridad en el trabajo; si estos han sido cubiertos o llenan las expectativas de los trabajadores en el personal administrativo y operativo en una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en la ciudad de Guatemala. En la presente

investigación se trabajó bajo el enfoque de tipo descriptivo, se elaboró un cuestionario para calificar factores de higiene y motivación, se aplicó por medio de elección de una muestra a través de un sorteo que se realizara con la totalidad de los empleados de una entidad aseguradora. Por lo tanto se determinó que los niveles de satisfacción laboral se pueden medir por la calidad de la implementación de medidas o factores de higiene, los resultados demuestran que los trabajadores tanto operativos como en el área administrativa de la compañía de seguros objeto de estudio, se encuentra de acuerdo en cuanto a las medidas tomadas por la organización sobre dichos factores, más en el área operativa que la mayoría está totalmente de acuerdo, mientras que el área administrativa hay un resultado homogéneo en totalmente de acuerdo y algo de acuerdo. Debido a los resultados que presento la muestra, sobre la medición del nivel de satisfacción tomando en consideración los factores de higiene y motivación, en una compañía de seguros, es importante que la gerencia de la empresa pueda mejorar los niveles de higiene y motivación laboral del área administrativa, a través de la creación e implementación de políticas de higiene y la creación de actividades periódicas para el reconocimiento al desempeño, porque a pesar de que los empleados en esa área están de acuerdo, su resultado tiene una tendencia homogénea a estar algo de acuerdo, estableciéndose que existe un nivel bajo de satisfacción laboral en esa área.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

(Pérez & Verastegui, 2013) En su investigación titulada *“Propuesta Motivacional para Mejorar el Desempeño Laboral en los Colaboradores de una MYPE de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012”*. En la actualidad los principales problemas que refieren los colaboradores de las MYPE son el alto

nivel de estrés, frustraciones, falta de feedback (retroalimentación) con el colaborador y poca expectativa laboral. Las cuales traen como consecuencia un colaborador frustrado e insatisfecho; lo que repercute seriamente en su desempeño. En tal sentido, con la investigación se podrá conocer la situación actual de los colaboradores y manejar información sobre cómo guiar a estos hacia desempeños sobresalientes. Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo: Elaborar una propuesta motivacional en función a sus necesidades, que ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur - Caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012. La población de estudio está conformada por la totalidad de colaboradores. Los cuales son 14, el diseño es: no experimental transversal, tipo: descriptivo-propositiva y método: cuantitativo. El instrumento fue un cuestionario que consto de 30 preguntas, para medir la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores. Así pues, con la realización de la prueba de hipótesis, utilizando la prueba T de Student, se obtuvo como resultado un valor  $p = 0.006$ , la cual sirvió para tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, en tal sentido, la aplicación de la propuesta motivacional mejora el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur.

**(Alva & Juarez, 2014)** La presente investigación titulada *“Relación Entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014”*, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como hipótesis se consideró: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la

empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Así mismo corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

**(Deza, 2017)** *En su investigación con título “Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica”*; el propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica. Siendo el activo más importante sus trabajadores, resultó necesario medir su nivel de satisfacción laboral (variable independiente), y su productividad (variable dependiente), en sus tres dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad. El tipo de investigación es básico y su nivel, correlacional. Se empleó el método descriptivo, con un diseño

no experimental, descriptivo correlacional. Fueron descritas las variables involucradas y analizadas su incidencia e interrelación en función con la relación causa – efecto. La población fue 20 piscicultores de tres piscigranjas, en la laguna San Francisco; población y muestra resultaron accesibles. El sustento teórico exigió diferentes fuentes bibliográficas y el trabajo de campo, la aplicación de dos cuestionarios: instrumentos validados oportunamente por juicio de expertos. Cada pregunta fue elaborada en concordancia con las variables, dimensiones e indicadores; esto facilitó recabar la información pertinente. Los resultados nos muestran un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,672$  el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  y un p-valor = 0,001. El estadístico de contraste t de Student, con un valor de 3,85 al ser mayor al t crítico de 2,093 y estar lejos de la región de aceptación de la hipótesis nula, se aceptó la hipótesis alterna. Como conclusión principal se ha determinado que la productividad del factor humano se relaciona de forma positiva y moderada con la satisfacción laboral, con un grado de relación del 45,2% ( $r^2 = 0,452$ ).

### **2.1.3. Antecedentes locales**

(Morales, 2016) El presente trabajo de investigación titulado “*Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad Mypes Sector Comercio Rubro Textil Distrito De Tumbes, 2016*”; tuvo como problema general ¿Cuáles son las principales características de la capacitación y rentabilidad de las Mypes sector comercio, rubro textil del Distrito de Tumbes, 2016? El objetivo general del estudio es describir las características de la capacitación y rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro textil en la ciudad de Tumbes, 2016. El tipo de investigación es descriptivo y de enfoque cuantitativo, el diseño que se realizó es no experimental, con una población de 307 MYPEs con una muestra de 34 Mypes

de una del sector comercio de prendas de vestir en la ciudad de Tumbes. Se utilizaron técnicas, encuestas e instrumentos como un Cuestionario, El tratamiento del cuestionario se ha llevado a cabo a través de métodos estadísticos.

**(Alvarado, 2018)** El presente trabajo de Investigación denominado, *“Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las Mypes Sector Comercio Rubro Tiendas ropa para damas en el Distrito de Tumbes, 2017”*. Tuvo como problema general ¿Cómo se caracteriza la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes del sector comercio, rubro tiendas de ropa para damas en el distrito de Tumbes, 2017? En la cual mi objetivo general de la investigación es Describir la Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes, sector comercio, rubro tiendas de ropa para damas en el distrito de Tumbes, 2017, por la cual se determinó mediante el estudio de investigación. La investigación fue de tipo descriptivo, nivel de investigación es cuantitativo y el diseño de la investigación es no experimental, para lo cual se utilizó que había una población de Doce Tiendas Comerciales de Ropa para Damas a quienes se les se aplicara un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose como siguiente conclusión de los resultados: en donde se ha quedado reflejado plenamente, que las MyPes afrontan al inicio de su entorno empresarial algunos problemas con respecto a la Competitividad y Gestión de Calidad. Sin embargo, han desarrollado diferentes capacidades para sus negocios y poder ver la calidad de ropa que estas venden, también se ejecutan estrategias específicas para obtener una buena competitividad en el mercado, mejorando la calidad de ropa para damas que se ofrece. Tiene como resultado tomar en cuenta el presente estudio para un mejor manejo de los recursos de las MyPes en el rubro

de Tiendas Comerciales de Ropa para Damas a través de su Competitividad y Gestión de Calidad para no presentar problemas en el mercado.

**(Chapilliquen, 2019)** En la presente investigación denominada “*Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019*”.

Tuvo como problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019. Utilizando una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de diez (10) MyPes y con una muestra de 68 clientes, aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos se concluyó que según el objetivo específico 02 se determina que los principios para ofrecer un producto de calidad, la empresa hace estudio de las condiciones económicas de sus clientes para poderles ofrecer un producto, teniendo en cuenta la comunicación, la motivación y el liderazgo por parte de los miembros de la empresa para llegar hacia sus clientes. Según el objetivo específico 03 se concluye que para determinar las características de satisfacción de los clientes la empresa se enfoca en la buena calidad eh higiene del producto, de igual manera consideran la atención al cliente como parte fundamental para que se sienta satisfecho.

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

### **2.2.1. Satisfacción laboral**

Es el que comprende el comportamiento del colaborador dentro de la organización; por lo tanto, se define como conjunto de aquellas actitudes que el colaborador tiene para su trabajo, donde puede mostrar su satisfacción o insatisfacción al realizar sus labores, por lo que esto también dependerá de algunos factores, donde dependerá su ambiente de trabajo, el trato del jefe hacia el colaborador, su condición socioeconómica, estabilidad emocional. **(Atalaya Pisco, 1999).**

La Satisfacción laboral es una variable donde se dan los resultados del trabajador en su lugar de trabajo, de como éste se conecta con ella y en la vida, la forma de cómo interactúa con los miembros de la organización, la relación que hay entre las necesidades y experiencias en el trabajo, sus actitudes, aquellos factores que se conectan siendo emocionalmente y de manera interpersonal, logrando resultados positivos para la organización. **(Gamboa, 2010).**

Se denomina Satisfacción laboral a la actitud y/o al conjunto de resultados cognitivos y efectivos de la situación laboral, se indica que también es un sentimiento donde se experimenta el hacer el trabajo de forma fructífera desafiando lograr objetivos, el bienestar y calidad de vida del trabajador dentro de la organización comparando diferentes factores individuales. **(Salessi & Omar, 2017).**

### **2.2.1.1. Factores:**

#### **2.2.1.1.1. Factores internos:**

Es aquel siempre va intervenir de forma directa entre el trabajador y el grupo que se ha determinado pertenecer dentro de la organización; dentro de estos factores internos tenemos las Satisfacciones materiales (*como lograr la oportunidad de satisfacer en el puesto de trabajo al colaborador*), Seguridad en el Trabajo (*nos referimos al acción de proteger al colaborador y la imagen institucional de forma íntegra adoptando a distintas medidas de protección, en la estabilidad del colaborador, el tipo de riesgo que corre la organización*); Compañeros del trabajo (*considerados como principal fuente para lograr la satisfacción, se siente tan bien pertenecer a un grupo o equipo donde todo es con empatía, compartir objetivos e ideas en común, para lograr un determinado fin.*). (Valle & Velásquez, 2017).

#### **2.2.1.1.2. Factores externos:**

Muchos autores dictan a este factor como el que tiene menor importancia dentro de la organización y relación con el colaborador, se considera como factor externo a la Imagen o prestigio de la empresa (*para lograr un buen prestigio organizacional es teniendo a nuestros colaboradores de cómo logran desempeñarse en ella*), existen otros factores considerados externos; a sea la edad, la experiencia laboral, su nivel de ocupación en el trabajo, un trabajo que de manera eventual ha logrado ser desafiante para el colaborador. (Valle & Velásquez, 2017).

## **2.2.1.2. Dimensiones:**

### **2.2.1.2.1. Personal**

En la actualidad considerado como talento humano dentro de distintas organizaciones, por lo que antes era como un recurso o capital para éstas, por lo tanto, este factor humano presta servicios y es uno de los factores más sensibles en la organización ya que a la vez corre el riesgo de aquellas consecuencias en toma de decisiones o acciones que pueden fomentar en la estructuras de las organizaciones. **(Erazo, 2012).**

El personal es aquel que conforma parte de la organización y se integra a ella como ejecutivos, profesionales; mostrando sus conocimientos, talento, experiencia, contribuir en cumplir sus metas y objetivos que han sido propuestos, logrando todo lo positivo en la organización y transformándolo como valor organizacional con características de forma tangible o intangible. **(Moreno & Godoy, 2012).**

El trabajador o factor humano en las empresas u otra institución, hoy en día son recursos estratégicos, por lo que el colaborador o el personal es capacitado para lograr liderazgo, productividad, tener una visión con distintas actividades considerada multidisciplinarias. **(M. García & Leal, 2008).**

### **2.2.1.2.2. Instalaciones**

Las instalaciones en una empresa es aquella donde no solo es un lugar físico sino donde se encuentra ubicado, el espacio donde se realiza la producción de ella, la distribución y su diseño son las que se analizan y son seleccionadas, la cual va a permitir a la empresa lograr sus objetivos, contar con un lugar amplio y eficiente permitirá realizar aquellos procesos que ella realiza. **(Martinez, 2013).**

Las instalaciones son definidas como espacio físico las cual ese implica como se determinará y donde serán los departamentos o áreas de trabajo dentro de ello, así mismo el lugar de los productos o materiales y máquinas que existen dentro de la instalación de producción. **(Chase, 2014)**

Es la disposición física de la oficina o fabrica para realizar la productividad de esta, por lo tanto, es el lugar donde el colaboradora laborar sus operaciones, teniendo una correcta y eficiente distribución de aquellos pasillos, espacios, mostradores, máquinas y todo el área de trabajo, al lograr una adecuada distribución de espacio o de las instalaciones en una empresas va permitir trabajar eficientemente que facilitara a las distintas áreas de la empresa. **(Terlizzi, 2017).**

#### **2.2.1.2.1. Servicios comerciales**

Son brindados a través de empresas que representan este rubro del comercio, realizando un acto de comercio, por ejemplo, el adquirir bienes, servicios, mercancías, para una tercera venta esto lo realizan el productor y el consumidor final, para identificar una empresa comercial es forma como realiza su comercio sea mayorista o minorista. **(Chacón, 2013)**

Son aquellas compañías que desarrollan solución integral en aquellos puntos de ventas, que gestionan diferentes actividades vinculadas a la compra y venta tal como productos o servicios, permitiendo la concentración de clientes, accionistas, etc., en sus negocios y puntos de ventas. **(Eulen, 2016).**

#### **2.2.1.2.2. Imagen empresarial**

La imagen institucional tiene como objetivo la presentación de la empresa, que se identifica hacia el público, clientes, inversores; mostrando el diseño de su producto o su publicidad, mediante logotipos, logrando una comunicación institucional, mediante plataformas digitales y otros medios de promocionar los productos o servicios. **(Cortina, 2006).**

Es importante saber que la imagen de una organización describe e identifica, de cómo es ésta, sus servicios o productos que se perciben por medio de usuarios, gran cantidad de organizaciones se dedican de forma activa para crear una imagen y así lograr una buena comunicación entre sus accionistas, colaboradores y clientes, siendo así que tiene la desventaja de encontrar una cantidad de problemas cuando ignora o no dirigen bien la imagen de la organización. **(Santa, 2015)**

#### **2.2.1.2.3. Satisfacción organizacional**

Definida como interfaz importante sobre el estado emocional y satisfecho del trabajador dando resultados positivos sobre su experiencia laboral, es relevante y aceptada en la psicología de las organizaciones; esto siempre se va a relacionar con la actitud hacia el trabajo teniendo un aspecto cognitivo en lograr una satisfacción hacia el trabajo, el comportamiento y las acciones que tiene el trabajador hacia lo suyo. **(Barreda, 2010)**

Es considerado de forma frecuente a la satisfacción organizacional sobre la experiencia en el trabajo y la actitud general del colaborador en su organización de cómo es su actitud, sus expectativas, esto implica relacionarse con variables que un alto nivel de interés, para lograr una satisfacción organizacional es

lograrlo haciendo un buen trabajo, recompensarlo con esfuerzo, entusiasmo, y obtener eficacia y eficiencia para la organización. (Oswald, Proto, & Sgroi, 2015).

### 2.2.2. MyPes

**La Ley N° 30056 – “Ley que modifica diversas leyes para facilita la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial” fue Promulgada 03 de Julio de 2013;** la Ley antes mencionada se sabe que tiene por objetivo establecerse en el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización, y de desarrollo de las micro, pequeñas y medias empresas (MIPYME); esta incluye ciertas modificaciones a diferentes leyes dentro de ella actualmente “Ley MYPE” aprobado por el D.S N° 007- 2008 – TR **“Texto único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”** es esta Ley se hacen diferentes modificaciones en varios artículos tales como 1, 5, 14 y 42. (Diario Oficial El Peruano, 2013).

### 2.2.3. Instituciones comerciales

Son aquellas que brindan o desarrollan compra y venta de producto o servicios, ya sea para consumo humano o materia para la elaboración de productos; son aquellas intermediarias con otras instituciones industriales y consumidor final, logrando su satisfacción en la demanda. (Comerciales, 2017)

Son definidas como organizaciones que coordinan distintos factores como producción, económico, el cambio recíproco de bienes y servicios, empleando diferentes recursos. Las instituciones comercializadoras son de importancia

para el país en su desarrollo económico, superando así el subdesarrollo de un nivel bajo en producción. **(Aguilar, 2015)**

Empresas dedicadas en realizar actividades tales con un fin comercial económico y así satisfacer necesidades de bien y/o servicio, hay cantidad de empresas identificadas como comerciales, las que se encargan en adquirir materias para ser procesadas y convertir en bienes, y venderlas a consumidores finales u otras empresas. **(Riquelme, 2017)**

### **III. HIPÓTESIS**

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de investigación**

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

### **4.2. Población y muestra**

La población es finita y estuvo constituida por los trabajadores de “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro. La muestra está constituida a criterio del investigador considerando la totalidad de trabajadores. Desempeñando sus funciones de acuerdo a los criterios de inclusión.

Cuadro 1. Población

<b>Detalle</b>	<b>REGIMEN</b>	<b># Propietario</b>	<b># Trabajadores</b>
“COMERCIALIZADORA JHIRET”	MYPE	1	3

**Fuente:** Elaboración propia.

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

Cuadro 02. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Satisfacción laboral</b>	Grado que tiene una persona frente a su lugar de trabajo, presentando incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción de la vida de los empleados. (Coluccio, Muñoz, & Ferrer, 2016)	Se describirá la variable satisfacción laboral de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Personal	Amabilidad del servicio	<b>Likert</b>
				Capacidad de trabajadores	
				Trato esperado	
				Iniciativa oportuna	
			Instalaciones	Desenvolvimiento	
				Climatización	
				Higiene	
				Seguridad	
			Servicios	Materiales óptimos	
				Buzón de sugerencias	
				Percepción de servicios	
				Relaciones interpersonales	
			Imagen	Actividades desarrolladas	
				Actividades finalizadas	
				Percepción	
				Personalización	
Satisfacción con la organización	Necesidades del cliente				
	Compromiso				
	Satisfacción de trabajador				
	Satisfacción instalaciones				
	Satisfacción servicios				
	Satisfacción general				

**Fuente:** Elaboración propia.

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

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2019. Para ello, se solicitó la autorización del propietario de la MyPe, para la aplicación de las encuestas a los trabajadores; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la entrevista, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que el propietario manifestó.

#### **4.5. Plan de análisis**

Se recolectaron las siguientes covariables de *características de los trabajadores* como edad, sexo (femenino/masculino), grado de instrucción (Educación básica/Técnico/Universitaria/Posgrado); además las *características de las MyPes* como el número de p por MyPe, los regímenes tributarios (Nuevo Régimen Único Simplificado/Régimen MyPe/Régimen Especial/Régimen General); y *características de la satisfacción laboral* (personal, instalaciones, servicios y actividades, imagen, satisfacción con la organización)

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

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
<p>¿Cuál es nivel de satisfacción de los trabajadores de las Mypes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020?</p>	<p>Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2017)</p>	<p><b>Objetivo general:</b>            Determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores de las Mypes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.</p> <hr/> <p><b>Objetivos específicos:</b>            Determinar el nivel que presenta de los trabajadores de las Mypes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones en las MyPes, sector</p>	<p><b>V1:</b> Satisfacción laboral.</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo.  <b>Nivel:</b> Descriptivo.  <b>Diseño:</b> No Experimental.</p>	<p><b>Likert</b></p>

comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de los servicios y actividades en las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.

---

#### **4.7. Principios éticos**

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

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1.** Características sociodemográficas.

Características	n (%)
<b>Edad</b>	29.7 ± 2.05
<b>Sexo</b>	
Femenino	1 (33.3)
Masculino	2 (66.7)
<b>Estado civil</b>	
Soltero	1 (33.3)
Casado	2 (66.7)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
<b>Grado de instrucción</b>	
Educación básica	0 (0.0)
Técnico	0 (0.0)
Superior	3 (100.0)
Posgrado	0 (0.0)

\* Media ± desviación estándar

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

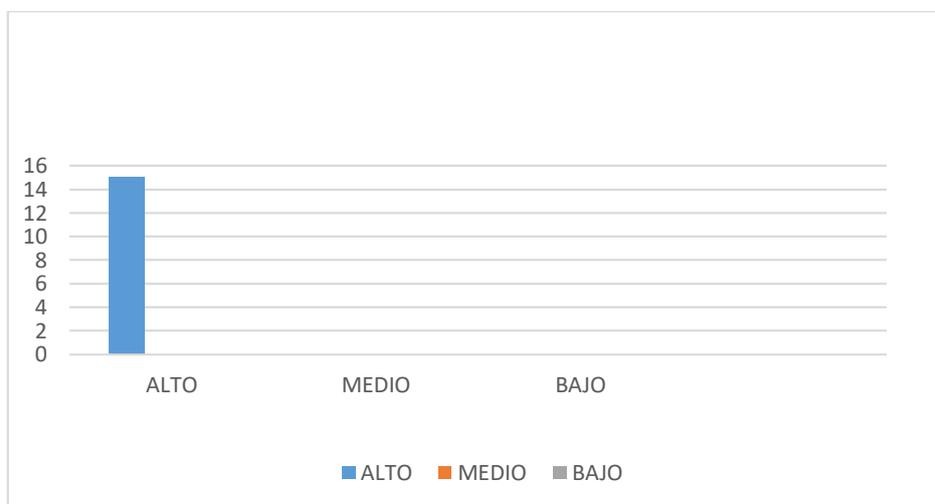
Características	n (%)
<b>Régimen</b>	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPe	1 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
<b>Años constituido</b>	10 años
<b>Modalidad</b>	
Mype Comercializadora	0 (0.0)
Langostinera	0 (0.0)
Venta de Productos Hidrobiológicos	(100.0)

**Tabla 3.** Nivel del personal.

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes, venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.

**Gráfico N°1 Nivel de Personal**



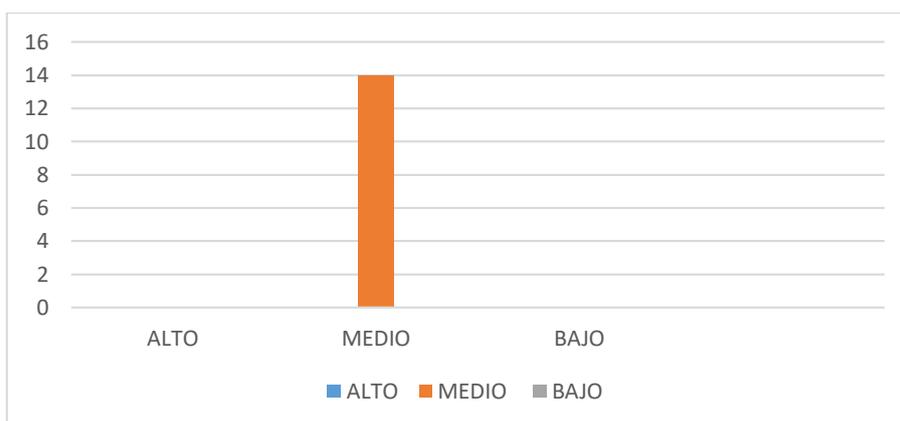
Elaboración propia.

**Tabla 4.** Nivel de las instalaciones.

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes, venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.

**Gráfico N°2 Nivel de Instalaciones**



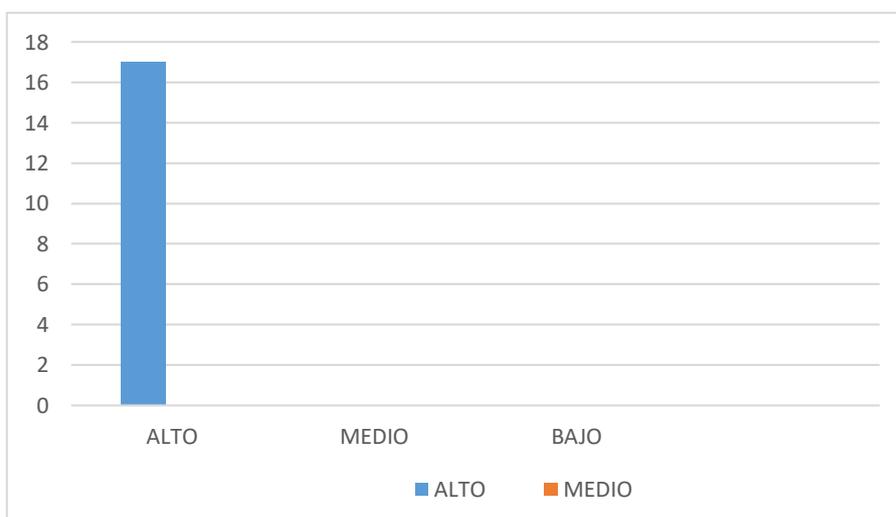
*Elaboración propia.*

**Tabla 5.** Nivel de los servicios comerciales.

Servicios comerciales			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
<b>Alto</b>	(15 - 20)	<b>17</b>	100
<b>Medio</b>	(10 - 14)	<b>0</b>	0
<b>Bajo</b>	(4 - 9)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes, venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.

**Gráfico N°3 Nivel de los Servicios Comerciales**



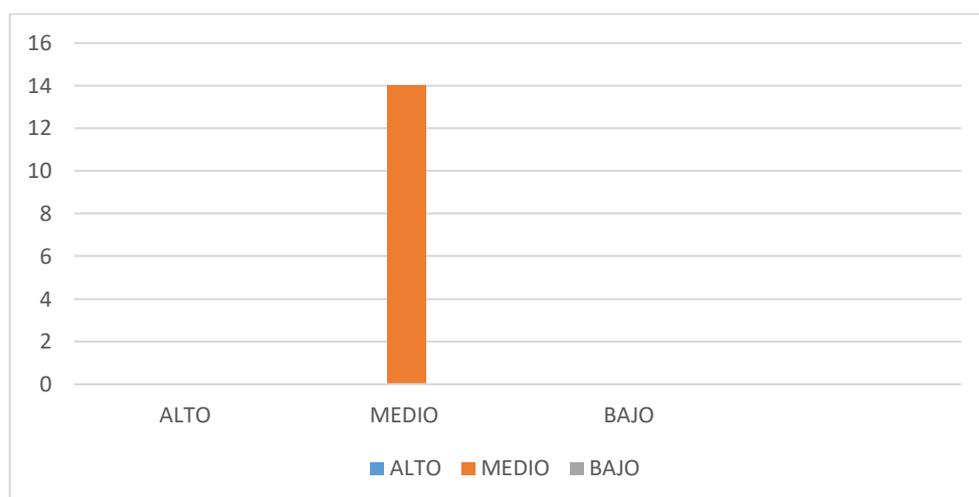
*Elaboración propia*

**Tabla 6.** Nivel de imagen empresarial.

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes, venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.

**Gráfico N°4 Nivel de Imagen empresarial**



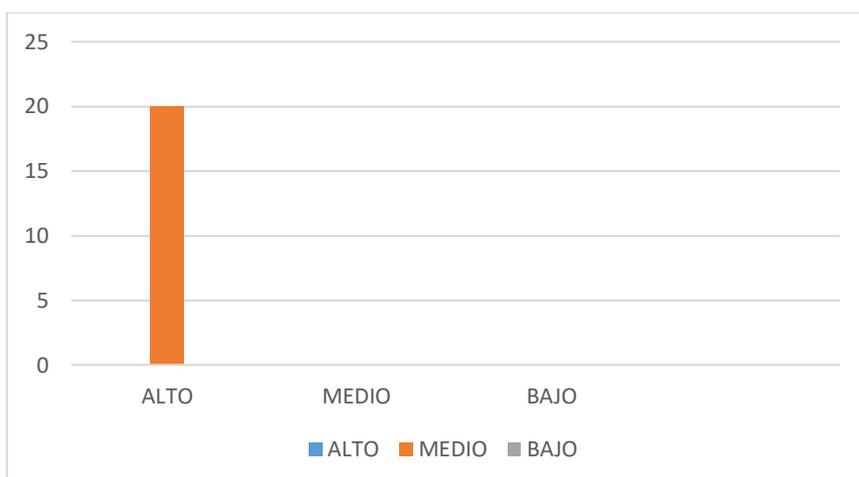
Elaboración propia.

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

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes, venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.

**Gráfico N°5 Nivel de Satisfacción Organizacional**



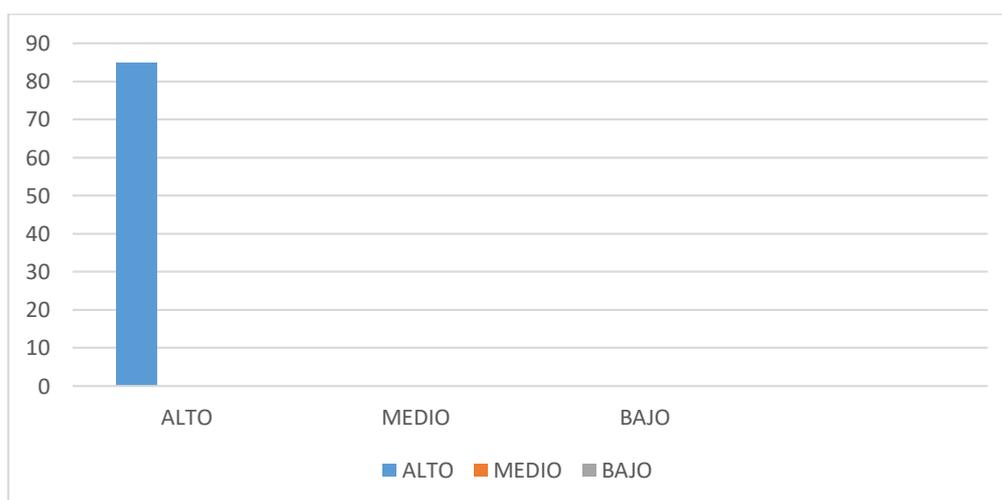
Elaboración propia

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

Satisfacción laboral			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
<b>Alto</b>	(81-110)	<b>85</b>	100
<b>Medio</b>	(52 - 80)	<b>0</b>	0
<b>Bajo</b>	(22 - 51)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Mypes, venta de productos hidrobiológicos – caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.

**Gráfico N°6 Nivel de Imagen institucional**



## **5.2. Análisis de resultados**

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

Se aplicó interrogantes relacionadas a la investigación sociodemográficas en donde se reflejó que la edad promedio de los trabajadores oscila entre 29 años de edad; de sexo femenino en su totalidad con un 33.3%, y masculino en su totalidad con un 66.7%; de promedio alto según su estado civil solteros con un 33.3%, según su estado civil casados con un 66.7%, y grado de instrucción superior con un 100.0% estudios realizados en institutos pedagógicos especialidad educación inicial, primaria y secundaria.

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

Se identificó que el total de los trabajadores de las Mypes, venta de productos hidrobiológicos Puerto Pizarro – Tumbes, manifestó que la Mype está inscrita bajo el régimen MyPe, con un tiempo de constituido promedio de 10 años, y con razón social en su totalidad denominada “COMERCIALIZADORA - JHIRET”.

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

Se determinó que el nivel de los trabajadores el total de ellos 100.0% manifestó que logran satisfacer sus necesidades laborales, porque existe un buen comportamiento entre compañeros y el propietario, logrando así el objetivo de la Mype, y cada uno de ellos logrando una buena iniciativa. Discrepando con **(Gamboa, 2010)** los resultados del trabajador en su lugar de trabajo, de como éste se conecta con ella y en la vida, la forma de cómo interactúa con los miembros de la organización, la relación que hay entre las necesidades y experiencias en el trabajo, sus actitudes, aquellos factores que se conectan siendo emocionalmente y de manera interpersonal, logrando resultados positivos para la organización; respecto al nivel de instalaciones los trabajadores el 100.0% indica que si tiene

materiales e buen estado para poder realizar la venta de sus productos, teniendo un ambiente amplio y adecuado para cumplir con sus labores del día a día, corroborando con **(Terlizzi, 2017)** lugar donde el colaborador labora sus operaciones, teniendo una correcta y eficiente distribución de aquellos pasillos, espacios, mostradores, máquinas y todo el área de trabajo, va permitir trabajar eficientemente que facilitara a las distintas áreas de la empresa; con respecto al nivel de servicios comerciales tiene un nivel alto 100.0% los trabajadores logran su satisfacción al cumplir con cada rol de su labor la cual son impartidos hacia el propietario y clientes al realizar la venta de sus productos corroborando con **(Eulen, 2016)** se desarrollan en aquellos puntos de ventas, que gestionan diferentes actividades vinculadas a la compra y venta tal como productos o servicios, permitiendo la concentración de clientes, accionistas, etc., en sus negocios y puntos de ventas; respecto a la imagen empresarial 100.0% considerado nivel medio debido, desean que el propietario haga mostrar más la imagen de su Mype, llegue a más clientes, compartiendo con **(Cortina, 2006)** La imagen institucional tiene como objetivo la presentación de la empresa, que se identifica hacia el público, clientes, inversores; mostrando el diseño de su producto o su publicidad, mediante logotipos, logrando una comunicación institucional; respecto a la satisfacción con la organización el total de los trabajadores encuestados 100.0% considera un nivel alto de satisfacción ya que la Mype ofrece buenos materiales para incrementar su eficiencia frente a su empleador corroborando con **(Barreda, 2010)** el estado emocional y satisfecho del trabajador dan resultados positivos sobre su experiencia laboral, es relevante; esto siempre se va a relacionar con la actitud hacia el trabajo teniendo un aspecto

cognitivo en lograr una satisfacción hacia el trabajo, el comportamiento y las acciones que tiene el trabajador hacia lo suyo.

## VI. CONCLUSIONES

- **Respecto al objetivo 01:** Los trabajadores han mostrado un alto nivel de satisfacción laboral, la cual demuestra todas sus habilidades para dar iniciativa y desenvolverse en su centro de trabajo acorde al comercio que realiza en ella.
- **Respecto al objetivo 02:** Los trabajadores sí disponen de aquellas instalaciones que presenta la Mype, y materiales en buen estado para realizar la venta de estos productos hidrobiológicos.
- **Respecto al objetivo 03:** Los trabajadores se encuentran satisfechos porque el propietario si se preocupa para lograr su satisfacción y poder laboran de forma eficiente y eficaz, teniendo una excelente venta durante el día.
- **Respecto al objetivo 04:** Los trabajadores se encuentran satisfechos por pertenecer a una Mype, recibiendo el apoyo del propietario y la preocupación de él hacia ellos.
- **Respecto al objetivo 05:** Los trabajadores si estas satisfechos por la acción del propietario al invertir en las instalaciones de la Mypes, remodelar la infraestructura, los materiales para poder guardar aquellos productos para la venta, la comprar de congeladores, para que estos productos se encuentren estado óptimo para el cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, J. (2015). Las entidades comerciales. Retrieved March 17, 2020, from Course Hero website: <https://www.coursehero.com/file/pv4krp/Las-entidades-comerciales-se-pueden-definir-como-una-organización-que-coordina/>
- Alva, J., & Juarez, J. (2014). *“Relación Entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014.”* Universidad Privada Antenor Orrego.
- Alvarado, O. (2018). *Caracterización de la Competitividad y Gestión de calidad de las Mypes del sector comercio rubro tiendas de ropa para damas en el distrito de Tumbes, 2017.* Universidad Católica los angeles de chimbote.
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Resvisa de Psicología*, 3. Retrieved from [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Barreda, M. (2010). *“Fuentes del Financiamiento para PyMes: posibilidad de apertura al mercado de Capitales.”* Universidad Nacional del Sur - Argentina.
- Chacón, D. (2013). Diferencia entre empresas de servicios y comercializadoras. Retrieved March 18, 2020, from Gestipolis website: <https://www.gestipolis.com/diferencia-entre-empresas-de-servicios-y-comercializadoras-en-sus-estados-financieros/>
- Chapilliquen, P. (2019). *Caracterización de la Gestión de calidad y Satisfacción al cliente en las mypes del sector comercio rubro ferreterías en la avenida piura - distrito de Tumbes, año 2019.*
- Chase, J. (2014). estrategias de distribución de instalaciones. Retrieved March 17, 2020, from Slideshare website: <https://es.slideshare.net/geercee/estrategias-de-distribucion-de-instalaciones>
- Chiang, M., Martin, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral* (Biblioteca). Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v\\_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfacción+laboral+segun+autores&ots=TqgYskXKMQ&sig=g6NgZLAivqkSennNwPP6dadqHik#v=onepage&q=satisfacción+laboral+segun](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfacción+laboral+segun+autores&ots=TqgYskXKMQ&sig=g6NgZLAivqkSennNwPP6dadqHik#v=onepage&q=satisfacción+laboral+segun)

autores&f=false

- Comerciales, E. (2017). Empresas comerciales - ¿Qué son?, características, tipos y ejemplos. Retrieved March 17, 2020, from Enciclopedia económica website: <https://enciclopediaeconomica.com/empresas-comerciales/>
- Cortina, M. (2006). *Identidad, identificación, imagen*. México: Comunicación total.
- Deza, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Diario Oficial El Peruano. (2013). *LEY N° 30056*. Retrieved from <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Erazo, Y. (2012). Administración de personal, definición, objetivos y estructura. Retrieved March 11, 2020, from Gestipolis website: <https://www.gestipolis.com/administracion-de-personal-definicion-objetivos-y-estructura/>
- Eulen. (2016). Servicios comerciales. Retrieved March 18, 2020, from Grupo EULEN website: <https://www.eulen.com/pt/es/servicios-auxiliares/servicios-comerciales/>
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Psicología Organizacional*, 1(1794–2497), 1–99. Retrieved from <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García, C. (2018). *Niveles de satisfacción laboral en tres empresas de crianza de camarones. Tumbes, 2018*. ESCUELA DE POSGRADO - UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
- García, J., Cepeda, G., & Martín, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centre de Fitness: Utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología Del Deporte*, 21(1132-239X), 309–319.
- García, M., & Leal, M. (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual. *Revista Omnia*, 14(1315–8856), 144–159.

- Gomero, N. (2016). Concentración de las MYPES y su impacto en el crecimiento económico. *Quipukamayoc*, 23(43), 29. <https://doi.org/10.15381/quipu.v23i43.11597>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). México: Mc Graw Hill.
- Lacayo, J. (2017). “*Los Factores Determinantes de la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo y Operativo de una Empresa que se dedica a la Venta de Seguros Diversos en Guatemala.*” Universidad Rafael Landívar - Guatemala.
- Lena, A. R. (2017). *Intervenciones orientadas a la educación alimentaria para el consumo de productos hidrobiológicos.*
- Martinez, S. (2013). Distribución de las instalaciones y capacidad productiva en la empresa. Retrieved March 14, 2020, from Gestipolis website: <https://www.gestipolis.com/distribucion-de-las-instalaciones-y-capacidad-productiva-en-la-empresa/>
- Morales, M. (2016). *Caracterización de la capacitación y rentabilidad MyPes sector comercio rubro textil distrito de Tumbes, 2016.* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Moreno, F., & Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones. In *Daena: International Journal of Good Conscience* (Vol. 7).
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Bioética y Ética en la UNESCO.*
- Oswald, A., Proto, E., & Sgroi, D. (2015). ¿Qué es la Satisfacción Organizacional? *Alteco Consultores*, 33(4), 789–822. <https://doi.org/10.1086/681096>
- Pérez, J., & Verastegui, Á. (2013). *Propuesta Motivacional Para Mejorar El Desempeño Laboral En Los Colaboradores De Una Mype De Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. - 2012.* Universidad Autónoma del Perú.
- Portales, C., Zóchitl, A., & Velarde, E. (2015). *La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista.* Universidad Autónoma de Coahuila - Monclova - México.

- Produce, & Pescafest. (2019). Pescafest logró negocios y promoción de productos hidrobiológicos. Retrieved February 18, 2020, from Diario El Comercio website: <https://elcomercio.pe/economia/pescafest-logro-negocios-y-promocion-de-productos-hidrobiologicos-por-mas-de-s-160000-pesca-produce-noticia/?ref=ecr>
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Artículo de revisión Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Riquelme, M. (2017). ¿Qué es una empresa comercial? Retrieved March 17, 2020, from Web y Empresas website: <https://www.webyempresas.com/que-es-una-empresa-comercial/>
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Satisfacción Laboral: Un Modelo Explicativo Basado en Variables Disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(2), 329–345. <https://doi.org/10.15446/rcp.v26n2.60651>
- Sánchez, M., & García, L. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161–166. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Santa, L. (2015). La importancia de una buena imagen corporativa. Retrieved March 18, 2020, from Staffcreativa website: <https://www.staffcreativa.pe/blog/la-importancia-de-una-buena-imagen-corporativa/>
- Terlizzi, M. (2017). Espacio bien organizado, mayor eficiencia. Retrieved March 17, 2020, from Buenos Negocios website: <https://www.buenosnegocios.com/notas/productividad/espacio-bien-organizado-mayor-eficiencia-n401>
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. *Código de Ética para la Investigación*. , Pub. L. No. Versión 002, 1 (2019).
- Valle, C., & Velásquez, C. (2017). *Factores Internos y Externos de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Concesionaria de Alimentos Servicios Generales “El Piurano” E.I.R.L., Arequipa – 2017*.
- Zempual, D., Macías, V., & Quintana, R. (2017). *Factores de satisfacción laboral que inciden en el Clima organizacional de los empleados de las PyMEs de comercio ubicadas en Villa Juárez, Sonora, México*. (Universidad Estatal de Sonora). Retrieved from <http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

## ANEXOS

### Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre **“Satisfacción Laboral de los Trabajadores de las Mypes, sector comercio, rubro Venta de Productos Hidrobiológicos – Caso: “COMERCIALIZADORA JHIRET”, Puerto Pizarro – Tumbes, Año 2020”**, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

#### **Características de los docentes:**

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

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

**Estado civil** :

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

**Grado de instrucción** :

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

**Características de la MYPE:**

**¿La empresa tiene RUC?**

- a. Si
- b. No

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

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

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

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

**¿Modalidad de la empresa?**

- a. Venta de productos hidrobiológicos
- b. Langostinera

### Características de la Satisfacción Laboral:

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

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

## Anexo 02: Consentimiento informado

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA**

**Investigador principal:** Br. Olortegui Villanueva, Maria Alejandra.

**Consentimiento informado**

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo de determinar las características de la satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – Caso: Comercializadora “Jhired”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.

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

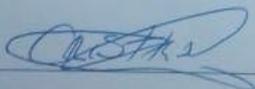
Toda la información que proporciones será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma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

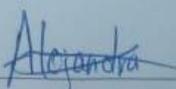
Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Magaly Quiñones Negrete al celular: 943489768, o al correo: [magaly1968@outlook.com.pe](mailto:magaly1968@outlook.com.pe)

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: [vgorritis@gmail.com](mailto:vgorritis@gmail.com).

**Obtención del Consentimiento Informado**

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

  
\_\_\_\_\_  
Olivos Vargas Cristhian Jasmany  
Propietario

  
\_\_\_\_\_  
Olortegui Villanueva, Maria Alejandra  
Investigador

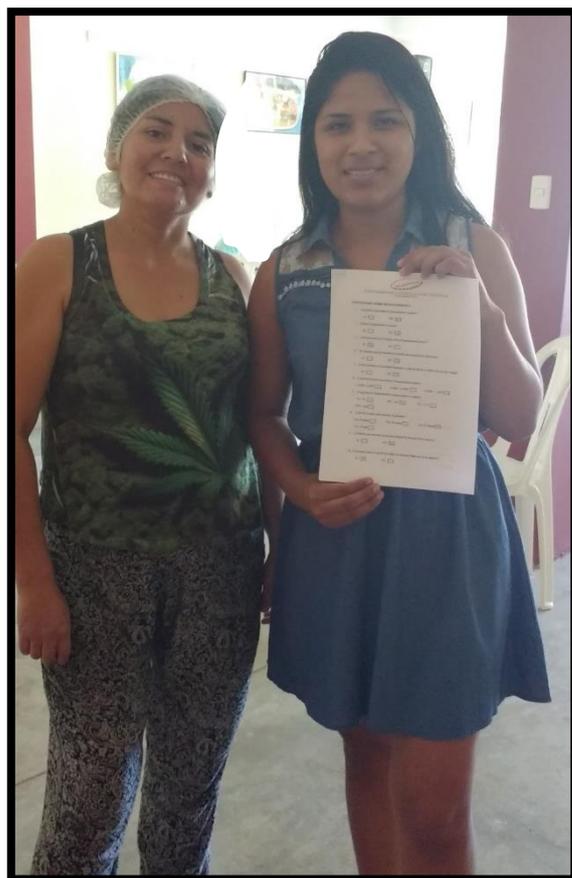
Fecha: 10/02/2020

### Anexo 03: Matriz de ítems

#### Ítems

Nº	Ítems																						TOTAL					
	1	2	3	4	5	Total	6	7	8	9	10	Total	11	12	13	14	Total	15	16	17	18	Total		19	20	21	22	Total
1	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	106
2	3	4	4	5	5	21	4	5	5	4	3	21	4	3	4	5	16	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	94
3	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	17	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	87

## Anexo 04: Álbum de fotografías



## Anexo 05: Turnitin

### PRIMER INFORME

---

#### ORIGINALITY REPORT

---

**0**%

SIMILARITY INDEX

**0**%

INTERNET SOURCES

**0**%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

---

#### PRIMARY SOURCES

---

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 4%