



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,

ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA GRANJAS AMAZÓNICAS S.A.C – 2021

Línea de investigación: Comportamiento desarrollo organizacional

Presentado por:

Bach. Bryan Antony Delgado Tisnado

Orcid: 0009-0001-4558-747X

Para optar el Título Profesional de Licenciado
en Administración

Asesor:

Dr. Waldo Enrique Campaña Morro

Orcid: 0000-0001-7278-552X

CUSCO – PERÚ 2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Bryan Antonny Delgado Tisnado
Número de documento de identidad	72492911
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0001-4558-747X
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Waldo Enrique Campaña Morro
Número de documento de identidad	23933923
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0001-7278-552X
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	JOSE FRANCISCO ARROYO POLANCO
Número de documento de identidad	23912445
Jurado 2	
Nombres y apellidos	MIRIAM HUAMAN CONDORI
Número de documento de identidad	23979998
Jurado 3	
Nombres y apellidos	DINA VERONICA GIRALDO PIZARRO
Número de documento de identidad	23984655
Jurado 4	
Nombres y apellidos	EDISON ALAN ALVES CHOQUE
Número de documento de identidad	40551283
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Recursos Humanos



SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GRANJAS AMAZÓNICAS S.A.C – 2021

*por BRYAN ANTONNY
DELGADO TISNADO*

Fecha de entrega: 17-dic-2023 09:32p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2253705036

Nombre del archivo: Tesis-Bryan_Final_turnitin_17-12-23.docx (1.3M)

Total de palabras: 21558

Total de caracteres: 122086



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
GRANJAS AMAZÓNICAS S.A.C – 2021

Línea de investigación: Recursos Humanos

Presentado por:

Bach. Bryan Antony Delgado Tisnado

<https://orcid.org/0009-0001-4558-747X>

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Asesor:

Dr. Waldo Campaña Morro

<https://orcid.org/0000-0001-7278-552X>

CUSCO – PERÚ

2023



SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GRANJAS AMAZÓNICAS S.A.C – 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unphu.edu.do Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.epneumann.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	vsip.info Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	

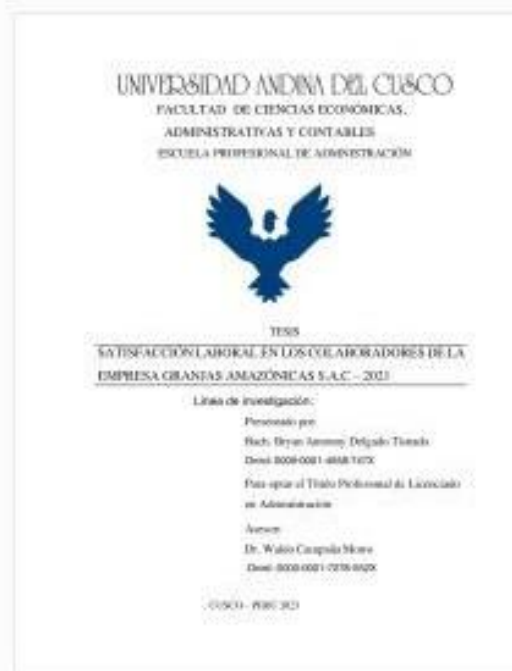


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: GUIDO RAUL LARICO UCHAMACO
Título del ejercicio: Informe de tesis
Título de la entrega: SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EM...
Nombre del archivo: Tesis-Bryan_Final_turnitin_15-12-23.docx
Tamaño del archivo: 2.73M
Total páginas: 113
Total de palabras: 21,599
Total de caracteres: 122,368
Fecha de entrega: 16-dic.-2023 10:57a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2253705036



Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.



Presentación

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Jurados Dictaminantes

En conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad De Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración la tesis titulada “Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021”, con el objeto de optar al título de Licenciado en Administración.

Bach. Bryan Antony Delgado Tisnado



Agradecimientos

Me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que me ayudaron en este camino.

En primer lugar, quiero agradecer a mi asesor, Dr. Waldo Campaña Morro, por su orientación, paciencia y apoyo incondicional a lo largo de todo el proceso.

Quiero expresar mi gratitud a todos mis amigos y familiares. Sus palabras de aliento y motivación han sido esenciales para mantenerme enfocado y comprometido.

Por último, agradecer a la empresa Granjas Amazónicas S.A.C. Sin su colaboración, este trabajo no hubiera sido posible.

Espero que mi tesis sea de utilidad para quienes la lean y contribuya al avance del conocimiento en esta área.

Bryan Antonny Delgado Tisnado



Dedicatoria

A mis padres,

Esta tesis es el resultado de mi esfuerzo y dedicación, pero también es el producto del apoyo, la inspiración y el amor que me han brindado. Gracias por estar siempre a mi lado, por alentarme en los momentos difíciles y por celebrar mis logros conmigo.

Esta tesis es un pequeño tributo a vuestra influencia en mi vida y en mi carrera. Espero que esta obra los haga sentir orgullosos de mí, porque sin ustedes no habría llegado hasta aquí.

Con todo mi amor y agradecimiento,

Bryan Antony Delgado Tisnado



Índice

Presentación	4
Agradecimientos.....	5
Dedicatoria	6
Índice.....	7
Índice de tablas.....	11
Índice de figuras	13
Resumen	14
Abstract	15
Capítulo I: Introducción	16
1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.2 Formulación del problema.....	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos.....	20
1.3 Objetivos de la investigación	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Justificación de la investigación.....	21
1.4.1 Relevancia social	21
1.4.2 Implicancias prácticas.....	22
1.4.3 Valor teórico	22
1.4.4 Utilidad metodológica	22
1.5 Delimitación del estudio.....	22
1.5.1 Delimitación espacial	22
1.5.2 Delimitación temporal	23



1.5.3	Delimitación conceptual	23
	Capítulo II: Marco Teórico.....	24
2.1	Antecedentes del estudio	24
2.1.1	Antecedentes internacionales	24
2.1.2	Antecedentes nacionales	28
2.1.3	Antecedentes locales.....	31
2.2	Bases teóricas	35
2.2.1	Satisfacción laboral.....	35
2.2.1.1	Aproximación conceptual	35
2.2.1.2	Teorías en relación con la satisfacción laboral.	36
2.2.1.3	Importancia de la satisfacción laboral.....	40
2.2.1.3.1	Determinantes de la satisfacción laboral.....	41
2.2.1.4	Dimensiones de la satisfacción laboral	42
2.2.1.5	Medición de la satisfacción laboral.....	49
2.3	Marco conceptual	49
2.4	Marco Empresarial	52
2.4.1	Misión.....	52
2.4.2	Visión.....	52
2.4.3	Valores.....	52
2.4.4	Actividades	53
2.4.5	Organigrama	54
2.4.6	Recursos humanos	56
2.5	Variable	56
2.5.1	Variable	56
2.5.2	Conceptualización de la variable	57



2.5.3	Operacionalización de las variables	58
	Capítulo III: Método.....	59
3.1	Enfoque de la investigación	59
3.2	Diseño de investigación.....	59
3.3	Alcance de la investigación.....	59
3.4	Población y muestra	59
3.4.1	Población	59
3.4.2	Muestra	60
3.5	Técnica de instrumento de recolección de datos	61
3.5.1	<i>Técnica</i>	61
3.5.2	Instrumento.....	61
3.6	Procesamiento de datos	61
	Capitulo IV: Resultados de la investigación	62
4.1.	Presentación y Fiabilidad del Instrumento Aplicado	62
4.1.1.	Presentación del Instrumento Aplicado.....	62
4.1.2.	Confiabilidad del Instrumento Aplicado	63
4.2.	Resultados Respecto a los Objetivos Específicos	63
4.3.	Resultados Respecto al Objetivo General	86
	Capítulo V: Discusión	89
5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	89
5.2.	Limitaciones del estudio.....	90
5.3.	Comparación crítica con lo literatura existente.....	91
	Conclusiones	94
	Recomendaciones.....	96
	Referencias Bibliográficas	99



Anexos.....	104
Anexo 01: Matriz de consistencia	105
Anexo 02: Matriz instrumento para la recolección de datos	106
Anexo 03: Instrumento para el recojo de datos	108
Anexo 04: Base de Datos de los Resultados Obtenidos	109



Índice de tablas

Tabla 1 <i>Recursos humanos de Granjas Amazónicas S.A.C</i>	56
Tabla 2 <i>Conceptualización de variables</i>	57
Tabla 3 <i>Operacionalización de variable</i>	58
Tabla 4 <i>Presentación de los ítems que conforman el instrumento</i>	62
Tabla 5 <i>Baremación de la escala de respuesta</i>	63
Tabla 6 <i>Alfa de Cronbach de los ítems</i>	63
Tabla 7 <i>Frecuencias de los resultados de indicadores de Condiciones físicas y materiales</i> ..	64
Tabla 8 <i>Condiciones físicas y/o materiales en la empresa Granjas Amazónicas S.A.C</i>	65
Tabla 9 <i>Promedios de los indicadores y dimensión Condiciones físicas y/o materiales</i>	66
Tabla 10 <i>Frecuencias de los resultados de indicadores de Beneficios laborales y/o remunerativos</i>	67
Tabla 11 <i>Beneficios laborales y/o remunerativos en la empresa Granjas Amazónicas S.A.C</i> ..	68
Tabla 12 <i>Promedios de los indicadores y dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos</i> ..	69
Tabla 13 <i>Frecuencias de los resultados de indicadores de Políticas administrativas</i>	70
Tabla 14 <i>Políticas administrativas en la empresa Granjas Amazónicas S.A.C</i>	71
Tabla 15 <i>Promedios de los indicadores y dimensión Políticas administrativas</i>	72
Tabla 16 <i>Frecuencias de los resultados de indicadores de Desarrollo personal</i>	73
Tabla 17 <i>Desarrollo personal en la empresa Granjas Amazónicas S.A.C</i>	75
Tabla 18 <i>Promedios de los indicadores y dimensión Desarrollo personal</i>	76
Tabla 19 <i>Frecuencias de los resultados de indicadores de Relaciones sociales</i>	77
Tabla 20 <i>Relaciones sociales en la empresa Granjas Amazónicas S.A.C</i>	78
Tabla 21 <i>Promedios de los indicadores y dimensión Relaciones sociales</i>	79
Tabla 22 <i>Frecuencias de los resultados de indicadores de Desempeño de tareas</i>	80
Tabla 23 <i>Desempeño de tareas en la empresa Granjas Amazónicas S.A.C</i>	81



Tabla 24 <i>Promedios de los indicadores y dimensión Desempeño de tareas</i>	82
Tabla 25 <i>Frecuencias de los resultados de indicadores de Relación con la autoridad</i>	83
Tabla 26 <i>Relación con la autoridad en la empresa Granjas Amazónicas S.A.C</i>	85
Tabla 27 <i>Promedios de los indicadores y dimensión Relación con la autoridad</i>	86
Tabla 28 <i>Satisfacción laboral en la empresa Granjas Amazónicas S.A.C</i>	87
Tabla 29 <i>Promedios de las dimensiones y variable Satisfacción laboral</i>	88



Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Organigrama de la empresa Granjas Amazónicas S.A.C.....	55
---	----



Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C en el año 2021, con una metodología de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel o alcance descriptivo y diseño no experimental, con la consignación de una población de 148 colaboradores de la empresa y una muestra determinada por muestreo probabilístico aleatorio obteniendo una cantidad de 108 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario del modelo SL-SPC - Escala de Satisfacción Laboral para medir la Satisfacción, teniendo como resultado que la satisfacción laborar en la empresa se encuentra en un nivel regular con un 62%, seguida de un nivel satisfactorio con un 31.5% y un 6.5% insatisfactorio, como conclusión se pudo determinar que las dimensiones beneficios laborales, desarrollo de personal, relaciones sociales, mantiene un nivel de insatisfacción alto, mientras que las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas, relación con la autoridad se encuentran en un nivel regular y finalmente la dimensión desempeño de tareas se encuentra en un nivel satisfactorio.. Como aporte final se puede mencionar que la empresa debe tomar medidas para implementar procesos de mejora continua en cada uno de los procesos administrativos que incremente el grado de satisfacción de los trabajadores.

Palabras clave: satisfacción laboral, condiciones físicas, beneficios laborales desarrollo personal, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas.



Abstract

The general objective of this research was to describe the level of job satisfaction of the collaborators in the company Granjas Amazónicas S.A. C in the year 2021, with a basic methodology, quantitative approach, descriptive level or scope and non-experimental design, with the allocation of a population of 148 employees of the company and a sample determined by random probability sampling obtaining a number of 108 employees, The technique used was the survey and the instrument was a questionnaire of the SL-SPC model - Labor Satisfaction Scale to measure Satisfaction, having as results that the collaborators have a neutral opinion, where 62% are neither satisfied nor dissatisfied with their work, however 31.5% are satisfied and only 6.5% are dissatisfied. 5% are dissatisfied, on the other hand, with respect to physical conditions the employees do not show a positive or negative attitude, while with respect to labor benefits the majority are dissatisfied, then with respect to administrative policies the employees have a neutral attitude, with respect to personal development most of the employees are dissatisfied, Also with respect to social relations most of the employees are dissatisfied with the attitude of their colleagues, on the other hand in relation to task performance most of the employees are satisfied and finally with respect to the relationship with authority the employees do not show a positive or negative attitude because the indicators are close to neutrality. As a final contribution it can be mentioned that the company should take measures to implement continuous improvement processes in each of the administrative processes that raise the level of satisfaction of the collaborators.

Key words: job satisfaction, physical conditions, labor benefits, personal development, administrative policies, social relations, task performance.



Capítulo I: Introducción

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, las grandes empresas se muestran en un contexto empresarial toda vez más competitivo y globalizado, en este ámbito el bienestar de los colaboradores es vulnerable ante cambios. Aunque es importante precisar que el trabajo se convirtió en algo fundamental en la vida cotidiana de las personas, por ser fuente de ingresos, también existen implicaciones psicológicas que pueden repercutir en las diferentes actividades laborales; así como en la vida general.

“El trabajo es el modo más seguro para el sustento de la vida, pero también es el modo más utilizado para desempeñar un rol en la sociedad” (Bastardo, 2014, p.12). Por ende, es fundamental que el trabajador esté satisfecho con su ambiente laboral y actividades con la finalidad de brindar servicios optimas.

Es importante resaltar que, los gerentes están obligados a establecer una intervención armoniosa entre la organización y cada colaborador,, de manera que ambos se desempeñen eficientemente. Por otra parte, los colaboradores tienen expectativas, como recibir un trato equitativo y una paga justa en función de su nivel de especialización. Y tanto la organización como los colaboradores tienen intereses y objetivos.

Como señalan Sánchez y García (2017), es fundamental encontrar un balance entre los intereses particulares y los objetivos de la organización, de manera que ambas partes cumplan con sus expectativas y logren un desempeño óptimo ante la sociedad.

No obstante, The Adecco Group (2022) afirma que solo el 69% de la población mundial se siente satisfecha con su trabajo, donde los países en el que se encuentran mas satisfechos son China, Brasil y Turquía mientras que los países como Japón, Francia, Grecia e Italia son los menos satisfechos. Además, según Larraz (2014), las jerarquías directivas rara vez están en sintonía con prioridades establecidas por los departamentos



de recursos humanos.

En algunas empresas en Perú, especialmente las que se enfocan en comercializar productos avícolas y de porcinos, se ha evidenciado una deficiente gestión del recurso humano que se traduce en dificultades en la comunicación, relaciones interpersonales inapropiadas y falta de satisfacción laboral. Esto ha generado desorganización y bajo rendimiento que afectan el cumplimiento de los objetivos de la organización (Ret18).

Conforme con una encuesta nacional de satisfacción laboral, solo el 24 % de los colaboradores peruanos se siente feliz en su trabajo, lo que se traduce en una baja productividad debido a la falta de beneficios y satisfacción de necesidades por parte de las empresas, según comenta Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International (La República, 2020).

En atención a lo anterior, es evidente que la “satisfacción laboral” de los empleados en empresas dedicadas a crianza y comercialización de productos avícolas y de porcinos es crucial, ya que la insatisfacción de los colaboradores puede afectar negativamente la calidad de los servicios ofrecidos a los consumidores y generar problemas en la producción y comercialización.

La investigación se desarrolló conforme una observación general a la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C, ubicada en el distrito de Tambopata- Madre de Dios, la que cuenta con un total de 148 colaboradores entre directivos y personal operativo, se reconoció que los colaboradores se enfrentan a una trayectoria de trabajo extensa, las cuales varían según el área en la que se desempeñan, el cargo que ocupan y las tareas que realizan. Sin embargo, esta problemática es solo una de las manifestaciones de un problema más amplio:

Los colaboradores enfrentan una problemática en su lugar de trabajo debido a las “condiciones físicas y materiales inadecuados”, puesto que no tienen los instrumentos



sumamente necesarios para realizar su demanda laboral; además que la empresa no estaría brindando capacitaciones y entrenamientos pertinentes, necesarios para mejorar las capacidades y habilidades del personal, ocasionado la disminución del nivel de productividad por parte de los colaboradores posiblemente por la falta de facilidades para ejecutar adecuadamente sus labores, lo que habría podido generar un sentido de resentimiento hacia la empresa al no sentirse ser valorados por la misma, aumentando la probabilidad de errores.

En cuanto a los “beneficios laborales y/o remunerativos”, hay problemas en la empresa, puesto que se puede evidenciar la ausencia de programas de capacitaciones, la falta de remuneraciones justas esto podría generar una situación de inequidad en cuanto a los salarios y capacidades de los colaboradores. Además, algunos señalan que están realizando funciones que no corresponden con el sueldo que perciben, esto podría impedir que los colaboradores cubran con sus necesidades básicas.

Los colaboradores presentan problemas relacionados con las políticas administrativas, debido a la confusión en las responsabilidades y objetivos. Por desconocimiento del reglamento, se evidencia un ambiente de trabajo poco estructurado, con colaboradores que no identifican que se espera de ellos. Las normas poco específicas hacen que la seguridad, la salud y el control de las horas extras trabajadas no sean prioridad. Y se reconoce la falta de un código de ética que guíe el comportamiento responsable en el trabajo y que valore la labor de los colaboradores.

Con respecto al desarrollo personal, bajo una observación general se ha reconocido que el desarrollo profesional en la empresa se da a través de capacitaciones, pero éstas son limitadas y la información está dirigida solo al desarrollo de funciones específicas de su puesto de trabajo. Por otro lado, se evidencia que los colaboradores con mayor preparación se mantienen en sus puestos de trabajo. El desarrollo emocional no es



impulsado por la empresa, de acuerdo con una entrevista a los colaboradores, no reciben reconocimiento, oportunidades y nuevos desafíos durante su labor.

En cuanto a las relaciones sociales, se percibió una falta de relaciones informales entre los colaboradores de las distintas áreas. La falta de compartir información llevo a una comunicación escasa y débil. Así mismo se reconoció la falta de relación con los directivos y la gerencia, lo que estaría afectando la relación de los colaboradores con la organización. También se observó la posible falta de relación con el público en general, ya que la mayoría de los colaboradores trabajan en áreas administrativas, logísticas y producción.

En relación con el desempeño de tareas, se observó que muchos colaboradores no reciben capacitación y formación necesaria para realizar adecuadamente sus tareas, impidiendo su adaptación al puesto de trabajo. También se reconoce que la comunicación de las tareas asignadas puede generar confusión y falta de cumplimiento de las tareas. Además, se reconoció que no se realiza un trabajo en equipo, algunos colaboradores señalan que las responsabilidades asignadas no se cumplen de forma puntual, y por otra parte existe una disconformidad conforme a cada empleado.

Ahora bien con relación a la autoridad, alegaron una existencia de presión y una falta de coordinación con los gerentes de las diferentes oficinas, manifestando que se hace caso omiso a los objetivos de la empresa para desempeñarse en el área laboral, llevando consigo discusiones que no llegaban a nada bueno y no podían consolidar para una buena toma de decisión en la empresa.

Si esta problemática persiste, los colaboradores se enfrentarán a niveles elevados de insatisfacción laboral, lo que impactará negativamente su calidad de vida laboral y su rendimiento en el trabajo, perjudicando el funcionamiento normal de las distintas áreas



de Granjas Amazónicas SAC. Esta situación puede impedir el logro de los objetivos establecidos y afectar negativamente la rentabilidad y productividad de la empresa.

Para abordar esta problemática, se propuso realizar un estudio sobre la satisfacción laboral siendo enmarcada en la Línea de Investigación de “Comportamiento y Desarrollo Organizacional” de la Escuela Profesional de Administración según la RCU-266-2021-UAC, donde se evaluó la percepción de los colaboradores sobre los principales elementos que la constituyen y tomar medidas para mejorar significativamente la satisfacción laboral y, por consiguiente, la empresa en general.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Granjas Amazónicas SAC en el año 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo son las condiciones físicas y/o materiales para los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C en el año 2021?
- ¿Cómo son los beneficios laborales y/o remunerativos para los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C en el año 2021?
- ¿Cómo son las políticas administrativas para los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas SAC en el año 2021?
- ¿Cómo es el desarrollo personal en los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas SAC en el año 2021?
- ¿Cómo son las relaciones sociales entre los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas SAC en el año 2021?
- ¿Cómo es el desempeño de tareas en los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas SAC en el año 2021?



- ¿Cómo es la relación con la autoridad en los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas SAC en el año 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. en el año 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir las condiciones físicas y/o materiales para los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. en el año 2021.
- Describir los beneficios laborales y/o remunerativos para los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. en el año 2021.
- Describir las políticas administrativas para los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. en el año 2021.
- Describir el desarrollo personal en los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. en el año 2021.
- Describir las relaciones sociales entre colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. en el año 2021.
- Describir el desempeño de tareas en los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. en el año 2021.
- Describir la relación con la autoridad en los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. en el año 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Relevancia social

El existente estudio de investigación tiene como relevancia en lo social puesto que, ayuda en el conocer más la problemática por la cual pasan los



colaboradores de la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C”, así también porque los resultados aportaran a la continua mejora con relación a la satisfacción de los colaboradores.

1.4.2 Implicancias prácticas

Tuvo principalmente relevancia práctica, ya que permitió conocer en detalle el problema que existía en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. Además, gracias a esta investigación, se pudieron brindar recomendaciones para mejorar el actual problema con posible identificación de niveles de “satisfacción laboral”. Todo esto contribuirá a una toma de decisiones más informada que conducirá a una mejor “satisfacción laboral”

1.4.3 Valor teórico

Está información obtenida a través de la investigación realizada condescendió interpretar y comprenderem mejor medida el cachet de la principal variable estudiado. Además, este material de ayuda reúne otros conceptos, teorías y antecedentes relacionados con la satisfacción laboral, lo que puede ser útil para futuras investigaciones sobre este tema.

1.4.4 Utilidad metodológica

El trabajo de investigación se desarrolló a través de un proceso de recolección de información, que fue analizada para obtener resultados y abordar la problemática. Se utilizó un instrumento de recolección de información y, una vez validados los resultados, estos pueden ser utilizados como referencia o antecedentes en futuras investigaciones.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación espacial

Respecto al “ámbito físico geográfico” donde se llevó a cabo la investigación,



esta tuvo lugar en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C, ubicada en Av. Fitzcarrald Nro. 677 en la ciudad de Puerto Maldonado Madre de Dios, distrito y provincia de Tambopata.

1.5.2 Delimitación temporal

Este trabajo de investigación fue realizado durante el periodo fiscal 2021.

1.5.3 Delimitación conceptual

Fue enfocada en el análisis de la variable “satisfacción laboral” en los colaboradores. La investigación abarcó otros temas relacionados con el desarrollo de los recursos humanos en cualquier otro aspecto relacionado con la “satisfacción laboral” en los colaboradores estudiados.



Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

2.1.1.1 Antecedente I

Según Flores y Salazar (2019) en la tesis titulada “La satisfacción laboral influye en la productividad caso: empresa Volcán S.A” que pertenece a los autores Flores Acarapi Ythomar Kimberly y Salazar Aruquipa Erika Milenka, realizada en la Universidad Mayor de San Andrés en el año 2019 para optar el título de licenciado de Administración de empresas, para que posteriormente llegue a las siguientes conclusiones:

- Se identificó entre la satisfacción laboral y productividad no existe influencia alguna.
- La muestra de 53 personas encuestadas, manifestaron obtener distintos niveles de satisfacción laboral.
- La planta de fundición obtiene un nivel bajo de satisfacción, por variables, así como de ambiente de trabajo, salarios, oportunidades y relaciones interpersonales.
- La planta de maestranza obtuvo de igual manera un nivel bajo de satisfacción con las variables.
- Para la planta de plástico que llevó cinco años de funcionamiento presenta un nivel aceptable de satisfacción laboral, dado que mucho de sus colaboradores no tiene una antigüedad que supere los 6 años y que los ambientes son más aptos para las necesidades de la planta.
- Respecto al nivel aceptable en el estudio de investigación, el área de administración se considera productivos.
- Con relación a las variables de mayor nivel de desacuerdo, son las relaciones interpersonales del jefe y supervisor.



- Respecto a las relaciones entre el jefe y supervisor, fue el grado de importancia de la investigación, puesto que, la renuncia del gerente de comercialización fue por malos roces en la gerencia de producción.
- Ahora bien, otro factor fue la antigüedad de los trabajadores de la empresa, puesto que reflejaron disconformidad en el ambiente laboral y con ello la influencia en relación a la satisfacción laboral para los encuestadores.
- Para la planta de plástico que llevó cinco años de funcionamiento presenta un nivel aceptable de satisfacción laboral, dado que mucho de sus colaboradores no tiene una antigüedad que supere los 6 años y que los ambientes son más aptos para las necesidades de la planta.
- Así mismo, las relaciones interpersonales en el trabajo son importante tanto como una oportunidad en el trabajo para un buen ambiente laboral, el gusto por llevar un buen trabajo, con un remuneración hace que se genere más confianza y desenvolvimiento en el manejo interpersonal.
- Podemos concluir que la satisfacción y la productividad tienen mayor relación una variable con la otra si existe un alto grado de improductividad y un alto nivel de insatisfacción, como dado en el caso de la planta de maestranza, sin embargo, con las otras plantas existe un nivel de improductividad y un nivel de insatisfacción laboral sin embargo estas no llegan hacer influencia una de la otra.

2.1.1.2 Antecedente II

Según Almánzar y Vargas (2022) intitulada “Satisfacción laboral de los colaboradores de línea en la empresa Kentucky Foods Group Ltd, periodo marzo- julio 2022, Santo Domingo y el Distrito Nacional” que pertenece a los autores “Karla Irianna Almánzar Guzmán” y “Karla Marie Vargas Sanz” realizado en la Universidad Pedro Henríquez Ureña de la República Dominicana del año fiscal 2022 con el fin de obtener



el título de Licenciado en Psicología Industrial, llegando a las siguientes conclusiones:

- Cuando el trabajo carece de estímulo, en lugar de experimentar satisfacción laboral, los empleados pueden experimentar sentimientos de fracaso y frustración. La actitud que un colaborador tiene hacia su trabajo, sus superiores y colegas, junto con sus expectativas personales, son factores determinantes en su satisfacción laboral.
- Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiende a mostrar una actitud positiva hacia su trabajo, mientras que lo contrario sucede cuando no está satisfecha, lo que conlleva una actitud negativa.
- El salario ha sido ampliamente estudiado como fuente de insatisfacción en el grupo de muestra. Muchas investigaciones a lo largo de décadas han encontrado una correlación positiva entre las recompensas laborales, como el salario, y la satisfacción laboral (Nord 1977 y Seashore y Taber 1975). Sin embargo, no es posible establecer una relación positiva estrictamente monótona entre estas variables. Algunos autores dudan de esta asociación clara, argumentando que las percepciones, valoraciones y manejo del dinero varían entre individuos. A pesar de ello, se ha observado que salarios bajos e inadecuados correlacionan negativamente con el rendimiento de los trabajadores en comparación con su situación antes de recibir la compensación (Gneezy y Rustichini, 2010).
- “El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es inferior al expresado por la población en general. La relación con los compañeros de trabajo y el reconocimiento obtenido por un trabajo bien hecho son los factores mejor evaluados, aunque los resultados no permiten concluir que exista un alto grado de satisfacción; más bien, se manifiesta un sentimiento de estar ni satisfecho ni insatisfecho si consideramos el valor promedio en la escala” (Gneezy y Rustichini,



2010)..

- El salario y el horario laboral son los principales generadores de insatisfacción entre los trabajadores. Estos resultados son preocupantes para la organización, ya que el nivel de satisfacción reportado por los empleados es de 74, en comparación con un máximo de 105. Aunque existe margen de mejora, la organización debe realizar esfuerzos significativos para alcanzarlo. Siguiendo las recomendaciones de nuestra investigación, se podrá mejorar el nivel de satisfacción laboral.
- En relación entre el objetivo de poder identificar el nivel de satisfacción laboral referentes a los factores de extrínsecos en los trabajadores de la empresa Kentucky Foods Group Ltd, se concluyó que estos presentaron un nivel medio alto, con un puntaje de un promedio de 38. Este resultado muestra una ligera tendencia hacia la satisfacción, la cual se puede mejorar con esfuerzos mínimos, lo que permitiría a estos empleados aumentar su satisfacción laboral extrínseca.
- En cuanto a la satisfacción extrínseca, los trabajadores están satisfechos con sus compañeros de trabajo, moderadamente satisfechos con el horario de trabajo, pero insatisfechos con la precaria estabilidad laboral y el salario, que ha disminuido al caos.
- En cuanto al nivel de satisfacción (extrínseca), con relación a la organización en el trabajo resultó el más alto que, el nivel de satisfacción (general), con resultados similares a la población, puesto que los empleados se encuentran satisfechos con el memorando de reconocimiento y todas las oportunidades dadas.
- Por otro lado, el objetivo de la investigación específica fue en identificar el nivel de satisfacción laboral con relación a los factores intrínsecos en los trabajadores de la empresa, puesto que se concluyó que los trabajadores tienen un nivel bajo con un puntuación media de 35, reflejando así una dimensión que abarca condiciones de



memoria obtenida, en cuanto a las oportunidad de promoción y responsabilidad en el trabajo y adquisición de tareas que posibilitan utilizar todas sus capacidades y comprensión en cuanto a las sugerencias.

- En cuanto a la comparación de la satisfacción laboral según el género en los colaboradores de línea de la empresa Kentucky Foods Group Ltd, los resultados muestran que las mujeres están más satisfechas que los hombres. Las mujeres obtienen una puntuación directa más alta, con 49 puntos, en comparación con los hombres, que obtienen 29 puntos. Este resultado concuerda con un estudio publicado en el Journal of Happiness Studies, que sugiere que, a pesar de que los hombres suelen ganar más y ocupar puestos de trabajo más altos en la mayoría de los países, las mujeres están más satisfechas con su estilo de vida. Esto plantea interrogantes interesantes para investigaciones futuras sobre las razones detrás de estas marcadas diferencias de género, incluso cuando ambos grupos enfrentan situaciones laborales y sociales similares tanto dentro como fuera del trabajo. Este resultado también sugiere que la desigualdad de género se está reduciendo, ya que las mujeres satisfechas en sus trabajos abren más oportunidades de crecimiento para todos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

2.1.2.1 Antecedente III

Hurtado (2020) en el estudio intitulado “Factores que determinan la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Cusco, periodo 2020” que pertenece a las autoras Ruru Mabel Hurtado Muñoz realizada en la Escuela de postgrado Newman el año 2022 para optar al título de Maestro en Administración de Negocios, mediante el cual llegó a las siguientes conclusiones:

- Los factores que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores en la



“Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones” de la ciudad de Cusco, se encuentra identificada por factores internos y externos, puesto que el 95% de la confiabilidad según la prueba de correlación de Spearman, tienen relación muy significativa con relación a la variable “Satisfacción laboral”, dando a conocer que los factores internos tienen mayor injerencias reflejadas en un 94.2%, ahora se determinó que la influencia que tienen los factores internos y los factores externos es claramente elevada, dando como una conclusión que hay una relación directamente entre las variables y las dimensiones del estudio de investigación y recomienda tener un equilibrio entre los tres factores.

- Ahora bien, en cuanto a los factores externos que pueden determinar la propia satisfacción laboral de los trabajadores de la “Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones del Cusco” fueron los siguientes: La propia identificación de la Entidad con la población representa una relación más apropiada y reflejada en un 98.3% en cuanto a la satisfacción laboral seguida entre la institución y la familia con una representación del 97.8% y el prestigio de una organización del 95.6%. Al representarse estas cifras se refieren que los indicadores de todos los factores de nivel externos obtienen una injerencia para poder tener la satisfacción laboral en los trabajadores de la Entidad, así mismo, se puede apreciar que la identificación con la Entidad es que tienen un aprecio, por lo tanto, es necesario considerar específicamente el indicador primordial para encontrar la satisfacción en los servidores públicos; asimismo es importante precisar que para ellos la familia juega un papel principal, puesto que reflejan ser el motor para determinar y desarrollar sus funciones en la Entidad de manera óptima.
- Respecto a los factores internos, que determinan la satisfacción laboral en los



trabajadores de la “Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cusco” son los siguiente: El realismo en las actividades diarias en las oficinas, es decir, el desempeño de las actividades puesto que representan una influencia más elevada con un nivel de 99.7% hacia la satisfacción laboral, de antemano con todos los beneficios remunerativos y sociales de un 99.3%, autoridad de una representación de 99.2%, ahora con las relaciones sociales de un 99%; así como del desarrollo personal y políticas administrativas representadas con un 98.9% y concluyendo con las condiciones físicas de un 98.4%; por lo tanto, si desea mejorar la satisfacción laboral en la institución, es necesario empezar con el desempeño de tareas, luego priorizar los beneficios sociales y así sucesivamente hasta llegar a condiciones físicas. Esta escala permite ver a qué indicador se le debe prestar más atención de modo que se tenga éxito al no poder abordar todos los puntos al mismo tiempo. La relación es también directamente proporcional, si mejora un indicador, mejora la variable; si empeora un indicador, empeora la variable.

2.1.2.2 Antecedente IV

Según Yeckle y Uriol (2019) en la investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral de la empresa de transportes América Express SA - Sucursal trujillo-2019”, que pertenece a las autoras Cintya Elvira Yeckle Vásquez y Yhanyna Marilu Uriol Mariños realizada en la Universidad Privada del Norte en el año 2019 para optar al título profesional de licenciadas en administración, mediante el cual llegaron a las siguientes conclusiones:

- Con relación al objetivo general, se identificó que el grado de satisfacción laboral es relativamente bajo, con una representación inferior del 50% de los colaboradores, se encuentran totalmente insatisfechas por condiciones en donde



trabajan en la empresa.

- Ahora, respecto a las variables de estudio, se identificó que están representadas con un nivel inferior bajo dando a conocer que los factores principales se encuentran en cada una de sus variables.
- Con relación a la variable de desempeño de tareas, se determinó que el 60% de los trabajadores no son valorados ni considerados en sus puestos donde trabajan.
- Asimismo, se determinó que en la variable de beneficios laborales así como remunerativos, se identificó que el 42.1% de los trabajadores no se sienten satisfechos puesto que se percibe incumplimiento de los pagos y beneficios hacia los colaboradores.
- Por otro lado, respecto a la variable de políticas administrativas, con la población encuestada, se determinó que el 42.1% manifestaron que dentro de las horas laboradas se presentan horas extras que no son reconocidas, generando incomodidad entre ellos.
- Ahora bien, en cuanto a las relaciones sociales, los encuestados manifestaron que el 42.1% no son satisfechos, puesto que no prefieren trabajar en equipo si no solos.
- Finalmente, respecto a la variable del desarrollo personal una representación del 39.5% manifestaron que no se encuentran satisfechos puesto que la Entidad no les da cabida a desarrollarse personalmente.

2.1.3 Antecedentes locales

2.1.3.1 Antecedente V

Para Barberis y Cáceres (2021) del estudio intitulado “Satisfacción Laboral de los colaboradores de la clínica privada Peruano Suiza de la provincia del cusco – 2020” que pertenece a las autoras “Alexandra Barberis Quevedo y Vanya Cáceres Ortiz de



Orue”, realizada en la Universidad Andina del Cusco en el año 2021, elaborada para optar al título profesional de licenciadas en administración, llegando a las siguientes conclusiones:

- Teniendo en cuenta los resultados de una encuesta del 2020 sobre la variable satisfacción laboral en la clínica privada suizas en Perú, se concluyó que el 55% de los asociados (con un promedio de 2.75) indicaron no estar satisfechos con su trabajo satisfacción en clínica que no cuenta con las condiciones ni herramientas suficientes para poder desarrollar sus funciones de acuerdo al alcance de su trabajo, lo que provoca dificultades y retrasos en el cumplimiento de las obligaciones de los asociados pudiendo concluirse que los asociados en general sienten ausencia de atención para lograr lo que se proponen en la empresa.
- En cuanto a la dimensión de “condiciones físicas y/o materiales”, los resultados mostraron que le 45.9% de los socios (promedio 2.30) expresaron insatisfacción porque la clínica no les brindaron las condiciones físicas, es decir, en términos del ambiente creado, tuvieron que desarrollarse teniendo en cuenta las particularidades de cada tarea y las herramientas que necesitaba cada colaborador para realizar sus tareas de manera eficaz y motivadoral indicador con media mas alta es el indicador de recursos materiales y técnicos con 2.34 lo que muestra que los empleados se encuentran mas insatisfechos, ya que los empleados confirman que actualmente no cuentan con todos los elementos o herramientas necesarios para realizar sus actividades.
- Respecto a la segunda dimensión, es decir, beneficios laborales y salariales, se concluyo que el 50.5% de los empleados (promedio de 2.53) expresaron insatisfacción y no estaban de acuerdo con el salario recibido, mientras que la remuneración promedio de los asociados es de 2.71, se entiende que este



beneficio se otorga a quienes han trabajado en la organización por un periodo de tiempo determinado, lo que provoca insatisfacción entre los asociados que desconocen la información anterior, finalmente en lo que respecta a la capacitación, no existe un cronograma para realizar estas capacitaciones y de igual manera confirmar las relaciones mutas de los socios de cooperación en la clínica.

- En cuanto a la tercera dimensión respecto a las políticas administrativas desarrolladas por la clínica el 46.8% de los colaboradores (media 2.34) expresaron insatisfacción con los elementos creados en ella, debido a que los colaboradores no entienden todas las políticas, reglas, estándares, y ética de códigos establecidos dentro de una organización que se utilizar para guiar y regular las condiciones de trabajo y las relaciones directamente relacionadas con los socios comerciales, para ahorro obligatorio, la media es de 2.43 que es la mas alta y significativa.
- Con relación “ al desarrollo personal” de los asociados de la clínica en el año 2020 el 48.6% (media 2.43) mencionaron estar satisfechos con este aspecto, esto debido a que los asociados sienten que la clínica no solo facilita su desarrollo profesional y les permite construir sus carreras, sino que también les brinda oportunidades para ascender en la jerarquía y desarrollarse emocionalmente, ayudándolos a gestionar sus emociones de manera positiva y formas y sentimientos efectivos que ayudan a fortalecer tus relaciones personales e interpersonales.+
- En cuanto a las relaciones sociales en el 2020 el 47.7% de los encuestados de la clínica (promedio 2.39) expresaron insatisfacción, es decir un indicador que muestra deficiencias en las relaciones con los compañeros y en las relaciones



con los compañeros, además hay insuficiente comunicación entre colaboradores, organizaciones y viceversa, porque falta amistad con representantes de otros campos, por otro lado el mayor nivel de satisfacción se da en las relaciones con la sociedad, una media de 2.71 porque suelen recibir comentarios negativos de clientes externos, además de afrontar conflictos o ataque verbales públicos usuarios.

- En cuanto al desempeño de los asociados en la clínica en el 2020, el 55.5% de los asociados (promedio 2.75) expresaron satisfacción porque realizan el trabajo de la mejor manera posible y según sus términos, de momento las hay, respecto a las relaciones con esta dimensión adoptable y de posible comunicación y trabajo en equipo, así mismo los empleados mostraron unos cuantos augustos porque sintieron que estaban realizando la tarea de la mejor manera posible y administrando el tiempo que les correspondía características definidas por cada región.
- En cuanto a las relaciones sociales en el 2020 el 47.7% de los encuestados de la clínica (promedio 2.39) expresaron insatisfacción, es decir un indicador que muestra deficiencias en la interpelaciones respecto a compañeros, además hay insuficiente comunicación entre colaboradores, organizaciones y viceversa, porque falta amistad con representantes de otros campos, por otro lado el mayor nivel de satisfacción se da en las relaciones con la sociedad, una media de 2.71 porque suelen recibir comentarios negativos de clientes externos, además de afrontar conflictos o ataque verbales públicos usuarios.
- Finalmente en cuanto a la relación con la autoridad, el 45.9% de los socios se mostró insatisfecho según los indicadores de autocontrol de enseñanza autoritaria, con un nivel de 2.30, esto relacionado con algunas de las situaciones



en las que se ven involucrados los empleados porque muchas veces en el día a día de la organización no se comportan con educación ni los guían, consideran que la supervisión es a menudo demasiado estricto a pesar de las debilidades de la propia organización y del estatus de cada socio.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción laboral

2.2.1.1 *Aproximación conceptual*

Robbins y Judge (2013), se plantea la hipótesis de que la satisfacción laboral se encuentra concerniente con el trabajo y resulta “de la evaluación de las características del puesto. Estos autores mantienen que los empleados muestran altos niveles de satisfacción laboral, se sienten positivos acerca de su trabajo y viceversa”.

Amorós (2007), define la satisfacción laboral como una de las características esenciales para el desarrollo del día a día en cuanto al desempeño de las funciones de cada trabajador para el cumplimiento de todo lo planificado y así poder desarrollarse en un pleno de igualdad en cuanto a cada objetivo plasmado en la empresa.

De acuerdo con Palma (2004), “la satisfacción laboral es la actitud que un trabajador tiene hacia su trabajo y está relacionada con las condiciones físicas y materiales que determinan la factibilidad de sus actividades, los beneficios del trabajo, la remuneración, las políticas administrativas, las posibilidades de desarrollo personal, las relaciones con otros miembros de la organización, el desempeño de las tareas y las relaciones con la autoridad”. El autor afirma que "un trabajador feliz es un trabajador productivo".

Según Gibson et al. (2011), la satisfacción laboral es más que un sentimiento o una emoción, es una actitud que incluye características cognitivas, afectivas y conductuales en relación con el trabajo. De esta forma, la satisfacción laboral es vista



como un concepto más amplio y complejo.

2.2.1.2 Teorías en relación con la satisfacción laboral.

La teoría de la “satisfacción laboral” difieren ente otros, ya que siempre ha habido un gran interés en estudiar y aplicar este concepto. En este sentido, se han seleccionado cuatro teorías que permiten comprender y describir de manera más precisa la satisfacción laboral.

A. La Teoría de la fijación de metas

Propuesta por Locke (1998), explica que, “el desempeño de los colaboradores es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen” (p.50). Por otro lado también Mendiola que los objetivos son metas trazadas y desempeño futuro y cuando los empleados participan en el establecimiento de estas metas, obtienen un buen desempeño laboral, recompensas y satisfacción personal. Los objetivos guían eficazmente a los empleados para satisfacer sus necesidades de desempeño y cumplir las necesidades logrando así la autorrealización.

B. La Teoría del ajuste en el trabajo

Realizada por Dawis y Lofquist (1984) “es una de las teorías más completas para la satisfacción de necesidades y valores, porque se enfoca en el individuo, el entorno y la interacción entre ambos” (p.15). eso quiere decir; según la teoría, es más probable que hagas un buen trabajo y te sientas satisfecho. En este sentido, se han seleccionado cuatro teorías que permiten comprender y describir de manera más precisa la satisfacción laboral.

La satisfacción de empleados será mayor, y cuanto más fácil sea para los empleados encontrar satisfactorio su trabajo, más estrechamente relacionado estará con los incentivos (premios) excelente. “El grado de satisfacción e insatisfacción es un indicador de la probabilidad del trabajador de permanecer en el trabajo, y la probabilidad



del trabajador de tener éxito en el trabajo se reconocerá como esperada” (Merino, 2011, p.15).

C. La Teoría de los dos factores presentados por Herzberg

Advierte que “los factores mantenimiento o higiene determinan el comportamiento de los colaboradores en el lugar de trabajo; estos se conocen como factores motivacionales también conocidos como factores intrínsecos”.

a) Factores extrínsecos:

Guillen y Guil (2000), se aplica a condiciones relacionadas con el cargo, eso quiere decir que son condiciones relacionadas con las actividades desempeñadas por el asociado; “los factores de higiene más importantes son; el salario, condiciones de trabajo, seguridad laboral, política y gestión organizacional, calidad de la supervisión, relaciones con subordinados, relaciones con compañeros de trabajo, relaciones con superiores, estatus”. (pp. 5)

También se definen algunos de los factores higiénicos, con base en la teoría de Herzberg:

- **Salario:** El dinero tiene como característica ser el más valioso del trabajo aunque otras variables determinan su potencial motivacional. Chiavenato (2020) la recompensa es cada una de las habilidades para la obtención de un lucro determinado para cada empresa, esta también llamada utilidad en beneficio de quienes ayudaron a lograrlo y se monetizan con recompensas. Por lo tanto, según el valor del contribuyente y la perspectiva de la empresa, la principal fuente de ingreso que define a cada persona en el estilo de vida del contribuyente se determina como un costo e inversión que se transforma en salario, el cual es un factor de motivación extrínseco.



- **Condiciones laborales:** “Aplica a la jornada de trabajo, las cuales sus características del propio ambiente de trabajo, locales e incluso materiales; en cuanto a la jornada de trabajo, estos suelen escoger un horario que se ajuste a las funciones que beneficien su vida personal y rechazan trabajar por turnos” (Chiavenato, 2020).
- **Seguridad laboral:** Al respecto está definido como la estabilidad laboral, es decir como el grado de confianza de los empleados en la continuidad de su trabajo, está relacionada con la tecnología laboral y las condiciones del mercado (Chiavenato, 2020).
- **Políticas organizacionales:** Se refiere a una perspectiva de crecimiento de la empresa que caracteriza con el día a día y el desenvolvimiento de la institución, eso quiere decir que la interacción entre los miembros de la organización y por tanto determina el grado de satisfacción de las necesidades sociales de pertenencia y relaciones (Chiavenato, 2020).
- **Supervisión:** “Esta determinado por el nivel y la forma de control de los empleados sobre el contenido y las funciones que realizan en la organización para el cumplimiento de metas” (Chiavenato, 2020).
- **Relaciones interpersonales:** Existe relaciones sobre los miembros de la Entidad que deben ser efectivas en cuanto a las habilidades asertivas de la comunicación, la cual a través del entendimiento de conflictos, son necesarias para promover el éxito de la organización (Chiavenato, 2020).

De acuerdo con Barner (2002) “las relaciones interpersonales incrementan la confiabilidad del liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento de habilidades, la satisfacción debe de estar en sintonía con la



productividad de la organización” (p.6).

b) **Factores intrínsecos:** Este se encuentra relacionado específicamente con el trabajo y el inicio de las actividades realizadas por el individuo. “Los factores motivadores involucran el crecimiento personal, el reconocimiento, el logro, el progreso, el sentido de responsabilidad y el trabajo en sí” (Guillen y Guil, 2000, p.6).

- **Reconocimiento:** “Los informes sobre el logro de las metas organizacionales relacionadas con las funciones de los asociados deben ser claros y directos a donde se quiere llegar”.
- **Logro:** “Realizar un trabajo resolver problemas y obtener los mejores resultados del esfuerzo de los colaboradores está relacionado con la “satisfacción laboral” de los empleados, que se convierte en el logro de la empresa”.
- **Progreso:** Esto se traduce en una mejora en la calidad de vida a medida que las personas logran sus metas y aspiraciones. En consecuencia, las personas muestran una mejora en disposición a cooperar y participar en el entorno laboral; así como la “satisfacción de los colaboradores”.
- **Responsabilidad:** “Es la propia capacidad de los individuos de aceptar las consecuencias de los desastres. Los desastres son las consecuencias de las decisiones tomadas por los individuos o grupos. Estas deberían ser decisiones conscientes de responsabilidad, esto significa aceptar, reconocer e influir en los demás, ser consciente de sus acciones y actuar responsablemente” (Guillén, 2000)
- **El trabajo mismo:** Los colaboradores se asemejan a desafiar las propias habilidades realizando una variedad de funciones que son libres de realizar, y las organizaciones necesitan capacitarlos para aumentar la satisfacción de los empleados en lugar de la furia.



2.2.1.3 *Importancia de la satisfacción laboral*

La gran importancia de la “satisfacción laboral” en una organización o entidad radica en los beneficios que traerá al empleado y/o organización.

Robbins y Judge (2017) plantea tres razones por las que esta variable es importante (pp.5):

- Los colaboradores insatisfechos se documentan como ausentes y renuncian con más frecuencia
- Los colaboradores satisfechos viven más tiempo promedio, por lo que tienen mejor salud.
- La propia satisfacción con el trabajo se refleja en la vida cotidiana de los colaboradores.

Sin embargo, según Edel et al.(2007), se describen las áreas de importancia referentes a la satisfacción laboral; los cuales se caracterizan en:(p.15):

- A. Para el trabajador:** Generar una buena utilidad relacionado con las características mínimas porque la “satisfacción laboral” contribuye al desarrollo personal de los empleados, logrando así un equilibrio entre la salud y el propio bienestar. Las relaciones emocionales se manifiestan entonces en un estado armonioso, porque cada individuo puede generar confianza en el día a día, esto quiere decir que más vida más oportunidades (Edel et.al., 2007).
- B. Para la Organización:** Puesto que “Satisfacción laboral” es muy importante para alcanzar las metas establecidas y la conexión emocional con todo el entorno organizacional (es decir, con colegas, gerentes, subordinado y otros). Al realizar un buen clima organizacional establece, la organización creará cambios positivos para sí misma (Edel et.al., 2007).



- C. Para el equipo de trabajo y los compañeros:** En virtud a una “satisfacción laboral” ayuda en crear eficientemente a ambiente de trabajo optimo donde los subordinados se esfuerzan para realizas sus tareas laborales de manera óptim. De otra manera genera a construir interpersonales relacionadas en la propia confianza que significa una base primordial en consecuencia de una buena solidaridad que se logra a través de vínculos positivos dentro de la organización (Edel et.al., 2007).
- D. Para los colaboradores y destinatarios de los servicios:** Puesto que en virtud a una “satisfacción laboral” ayuda a emprender una propia mejora del servicio y aumenta la atención a las inseguridades de los socios comerciales, es decir, los “empleados” se sienten satisfechos al recibir un trato cordial y una buena remuneración (salario), porque la satisfacción optima en la organización la crea los compañeros de psicología y la interacción con los administrados y socios para llegar a soluciones adecuadas que crean un equilibrio para ambas partes (Edel et.al., 2007).

2.2.1.3.1 Determinantes de la satisfacción laboral

Conforme con Amorós (2007) los principales factores para determinar la “satisfacción laboral” tienen que tener lo siguiente (p.5):

- A. Trabajo mentalmente desafiante:** Este se refieres principalmente a los trabajos para los cuales los colaboradores aplican su esfuerzo mental, es decir, ponen en aplicación por características obtenidas.
- B. Recompensas justas:** Si la remuneración es proporcional a las acciones realizadas y la persona o colaborador es ascendido por la empresa garantiza una política justa, los colaboradores se sientes motivados en cada logro otorgadas.
- C. Condiciones favorables de trabajo:** “Este se refieren a las propias condiciones de trabajo seguro, óptimos y cómodos, que permitan a los colaboradores mostrar



una mayor satisfacción”.

- D. Colegas que brinden apoyo:** Se desprende al significado de colegas amables que lo apoyan sin importar lo que necesite, y este apoyo de los colegas conduce a una mayor satisfacción.

2.2.1.4 Dimensiones de la satisfacción laboral

Según el modelo planteado por Palma (2004) la satisfacción laboral se puede medir a través de 4 factores que rigen el comportamiento y percepción de los colaboradores en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos

A. Condiciones físicas y/o materiales:

Según Palma (2004) “son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta” (p.55).

Ahora bien, las condiciones física y materiales que debe tener el lugar de trabajo son:

- a. Ambiente físico:** “Las condiciones ambientales tienden a variar considerablemente, esta variación puede darse de fábrica a fábrica como también de oficina a oficina, además según las evidencias, una variación mínima como puede ser en: temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire se puede traducir en efectos positivos o negativos que inciden directamente en el desempeño y actitudes del trabajador” (Palma, 2004).
- b. Diseño del lugar de trabajo:** “Es caracterizado como un espacio físico el cual es utilizado por el trabajador para desempeñar sus actividades, por ende, debe de cumplir con las normativas correspondientes, debe estar diseñado de acuerdo con las características del trabajo a realizarse, para que el trabajo desarrollado por los colaboradores sea productivo” (IMF Business School, 2014)
- c. Recursos materiales y técnicos:** “Son entendidos como los instrumentos y



herramientas que se requieren para desempeñar cada una de las funciones dentro del trabajo, tales como: marcadores, tableros, papelería libros entre otros, y equipos tecnológicos, tales como computadores, televisores, etc.” (Acosta et al., 2015, p.34).

B. Beneficios laborales y/o remunerativos:

Estos son incentivos proporcionados por la organización en beneficio de los colaboradores, es decir, reconocimiento del trabajo realizado por los empleados. Para Robbins y Judge (2017) “cuando el salario es justo y tiene como base las demandas de trabajo, las expectativas de salarios y políticas de ascenso justas por parte de los colaboradores motivaran a los mismo a mejorar sus habilidades y como consecuencia los estándares salariales de la comunidad” (p. 67).

a. Salario: “Cuantía mínima de la remuneración que un empleador deberá abonar a sus asalariados por las prestaciones que éstos hayan efectuado durante un determinado período, sin que dicha cuantía pueda ser rebajada mediante convenio colectivo ni acuerdo individual” (Castellares et al., 2002, p. 68)

b. CTS/ Gratificación: La “Compensación por Tiempo se Servicio” tiene como finalidad prepararse para las situaciones que pueden presentarse cuando se determina la relación laboral y la consiguiente pérdida de ingresos salariales; este beneficio social se paga en función de las condiciones de trabajo y el salario y se paga en parte, cada año (cada año en mayo y noviembre). Los colaboradores de empresas privadas reciben este bono en dos categorías, das festivos y día de navidad (Robbins y Judge, 2017).

c. Capacitaciones: Definido como un conjunto de funciones instructivas diseñadas para ampliar las habilidades, conocimientos y capacidades de los colaboradores que tienen relación laboral con una empresa. Las demandas cambiantes de su



entorno de desarrollo, es decir, la formación es un hito “educativo que utiliza técnicas especiales y planificadas para diseñar nuevas habilidades requeridas. Conocimiento y eficacia en el logro de las metas planificadas por la organización con la que tiene alianza” (Pérez, 2020).

C. Políticas administrativas:

Según Palma (2004) “es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador” (p.5). “Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera en que las organizaciones desean tratar a sus miembros para lograr por medio de ellos los objetivos organizacionales al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales, varían enormemente de una organización a otra” (Chiavenato, 2017, p.55)

- a. **Políticas:** “Son reglas establecidas para dirigir funciones y garantizar un desempeño de acuerdo con los objetivos deseados” (Chiavenato, 2017, p.267).
- b. **Reglamentos:** “Se refiere a una norma escrita o disposición jurídica, de carácter general, emitida por la Administración, en virtud de su competencia propia y que se encuentra subordinada a la ley” (Enciclopedia Jurídica, 2014, párr.1)
- c. **Normas:** Estas existen por una razón en la teoría teleológica específica del comportamiento humano. De hecho, lo más importante en la actividad humana es fijarse metas y utilizar medios para alcanzarlas; cuando se logran estos fines, vuelven a convertirse en un medio para otros fines, y así sucesivamente a lo largo de la existencia humana; lógicamente hablando, las personas suelen tener tendencia a la base de esta norma es precisamente la necesidad de gestionar y coordinar este comportamiento (Enciclopedia Jurídica, 2014).
- d. **Código de ética:** Es un plan que se desarrolla de una cultura de valores en la empresa, esta consiste en una serie de conjuntos de carácter escritos y definidas



que deben seguir los directivos, socios y agente de la empresa. “El código de ética es una herramienta de referencia que brinda orientación a empleados y gerentes” sobre como implementar y practicar la ética en le empres y en el ambiente de trabajo, este debe incluir estándares comerciales (como la “satisfacción del cliente”, calidad del productos, seguridad y derechos de los colaboradores) como valores (como la confianza mutua, el respeto y la justicia) (Enciclopedia Jurídica, 2014)

D. Desarrollo personal:

Según Palma (2004), “la autorrealización es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea respecto a su futuro” (p.10); un claro desarrollo de un colaborador al querer sobresalir y sacar adelante a la empresa para beneficios.

a. Desarrollo profesional: “Es el resultado de la planificación de la carrera e involucra aspectos de la persona que se enriquecen o potencian para alcanzar las metas en la empresa” (Contreras, 2013). Esto se puede lograr mediante el esfuerzo personal o con el apoyo de la empresa para la que trabaja. El desarrollo profesional no solo debe ser apoyado por individuos. La empresa tiene un objetivo especial de alentar a sus miembros a ayudar a lograr sus metas. Esto tiene bien en claro a esquivar todo esmero de cada colaborador, redirigirlos hacia objetivos y áreas ajenas a las que ofrece la empresa y lograr que todos tengan pleno conocimiento de las oportunidades que ofrece la organización (Contreras, 2013).

b. Desarrollo emocional: Este se conoce de manera a la “inteligencia emocional”, es la capacidad de gestionar las emociones propias y ajenas de forma positiva que beneficia a todos. En el trabajo, esto se puede atribuir a la capacidad de comprender a otros compañeros de trabajo, motivarlos a ser más productivos y



saber comprender sus necesidades laborales. Aunque algunos son innatos, se pueden aprender a desarrollar a lo largo de la vida. Para mejorar esto, debemos resaltar en cinco aspectos diferentes, como la autoconciencia, de tal manera que se pueda definir como una de las características más importantes para el trabajo esto puede atribuir eficazmente teniendo en cuenta cada pilar.

E. Relaciones sociales:

Según Palma (2004) “es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas”.

Por ejemplo, Robbins (2004), En su teoría del buen compañero de trabajo, el trabajo también satisface la necesidad de interacción social de la mayoría de los colaboradores.

Según Neffa (2015), “las relaciones sociales dentro del ámbito laboral se pueden dar de la siguiente manera”:

- a. Relación con los compañeros:** Los colaboradores pasan la mayor parte de su jornada laboral con sus compañeros de trabajo, por lo que las relaciones con ellos son fundamentales para el proceso de trabajo, esto se refiere a las relaciones que pueden ser de naturaleza adversarial o competitiva, o pueden ser de naturaleza cooperativa. “El apoyo social de los compañeros es también importante para transferir conocimientos y experiencias y superar momentos difíciles provocados por las condiciones y exigencias del entorno laboral (CyMAT) y de los riesgos psicosociales comunes en el trabajo (RPST), que provocan fatiga emocional en conflictos y tensiones” (Neffa, 2015).
- b. Relación con la organización:** Los riesgos tanto físicos, biológicos o químicos pueden provocar tensión en el ambiente de trabajo; asimismo a veces se presentan



actitudes que no son tolerables en cuanto a compañeros y superiores. Cuando una empresa adopta de forma proactiva normas y procedimientos ergonómicos que se adaptan a las personalidades de los empleados que realizan el trabajo (ergonomía), puede generar resultados positivos en términos de productividad y calidad, lo cual es un requisito previo para evitar que las condiciones de salud se deterioren, convirtiéndose en una fuente de satisfacción para los empleados (Neffa, 2015).

- c. Relación con el público en general:** Las propias relaciones entre empleados y personas ajenas a la entidad, clientes usuarios y subcontratistas hasta incluso proveedores pueden generar satisfacción a través de expresiones de aprecio y reconocimiento hacia el empleado y la entidad, así como, valoraciones sociales positivas o negativas por parte de la sociedad Masu. También son colaboradores y propensos a la confrontación y frecuentes ataques verbales y físicos (Neffa, 2015).

F. Desempeño de tareas:

Asimismo; Palma (2004), “es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora” (p. 56). Para Flores J. (2010), señala que “el desempeño de tareas comprende distintas características que corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al momento de desarrollar su trabajo”, las cuales son:

- a. Adaptabilidad:** Se entiende a mantener la eficiencia en distintos entornos y con diferentes tareas, responsabilidades y colaboradores (Flores J. , 2010).
- b. Comunicación:** “Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva, ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones” (Flores J. , 2010).



- c. **Trabajo en equipo:** Esto se caracteriza por la capacidad de trabajar eficazmente dentro de un equipo o grupo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales, contribuir y crear un ambiente armonioso que permita el consenso (Flores J. , 2010).

G. Relación con la autoridad:

Asimismo, Palma (2004) “es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas”.

Por otro lado, Robbins (2004), es importante destacar lo que menciona el autor, puesto que manifiesta que para un buen ambiente en el trabajo se necesita un superior que comprenda el saber de cada uno y que pueda trabajar con diferentes ideas para poder alinearlas a un solo objetivo de trabajo, si un líder comprende el suceso de cada colaborador se desprende de las dificultades que puedan estar pasando y con ellos llegar a una sola solución.

- a. **Supervisión autocrática:** Ahora bien, en cuanto a una evaluación a las acciones de un subordinado, la ideología que creará el jefe inmediato es de suma importancia puesto que generaría la confianza suficiente para realizar una buena evaluación personalizada por cada uno de los colaboradores de la Entidad. “El supervisor en su trabajo no hace uso de la experiencia de los demás, siempre trabaja solo, no delega funciones, asume una actitud paternal, centraliza la autoridad, estimula la adulación, pocas veces se enfrenta a un problema importante” (Chiavenato, 2017).

- b. **Supervisión democrática:** “Aquí siempre hay una conciencia sobre la administración, la organización y la supervisión. El supervisor siempre sabe cómo delegar funciones, no le gusta lo rutinario, trabaja en equipo, busca consultas, y siempre busca crear una administración creadora. Del mismo modo muestra una



actitud amable, toma las decisiones junto al equipo, pone a otros en primer lugar y sabe muy bien cómo emplear los recursos humanos” (Chiavenato, 2017).

- c. Supervisión educativa democrática:** “Es en este tipo de supervisión donde el supervisor ve a los demás como un ser humano, sin embargo, la estructura organizativa está mucho más arriba del supervisado, aunque, nunca la supervisión recaerá al irrespeto, más bien siempre reluce la correcta orientación para que las metas sean cumplidas satisfactoriamente” (Chiavenato, 2017).

2.2.1.5 Medición de la satisfacción laboral

Ahora bien, según Amoros (2007); manifiesta que por cada medición existe una dos (2) métodos para medirlas; las cuales son las siguientes:

- a) Escala global única. - Según manifestación del mismo autor, indica que por cada colaborador existe una medición que va desde lo más mínimo (insatisfecho) hasta el máximo (satisfecho).
- b) Calificación de la suma. - Este se desprende por cada opinión de los colaboradores en realizar diariamente un cambio para la mejora de productividad de la empresa y con ellos lograr así su propia satisfacción.

2.3 Marco conceptual

- 1. Actitudes:** “Son enunciados de evaluación favorable o desfavorable acerca de objetos individuales o eventos. Reflejan cómo se siente alguien con respecto a algo. Cuando digo me gusta mi empleo, expreso mi actitud hacia el trabajo” (Mendoza, 2014).

- 2. Copartícipe:**

“Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la



educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación”. (Montalvo, 2011, p.26)

3. Desempeño: “El desempeño laboral se puede definir como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Araujo y Leal, 2007, p.140).

4. Enfermería: La enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2017).

5. Empatía:

La empatía suele recurrirse a frases como “ponerse en el lugar/ en los zapatos de los demás”, buscando una metáfora para la idea de comprender o sentir lo que el otro siente en determinada situación. Desde el ámbito científico no existe una definición unívoca de empatía. Se trata más bien de un campo conceptual en construcción y discusión, en el que recientemente se han realizado algunos intentos de integración. (López et al., 2014, p.37)

6. Incentivos: “Son los pagos realizados por la organización a sus participantes (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, elogios, etc.” (Chiavenato, 2017, p.24).

7. Liderazgo: “El liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines” (Chiavenato, 2017, p.56).

8. Motivación: “Motivación es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las



metas de la organización, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal” (Valdés, 2016, p.32).

9. **Nivel salarial:** “Significa equilibrar la participación interna (el valor del trabajo para la organización) y la participación externa (la competitividad externa de los salarios de una compañía en relación con los salarios en otra organización de la misma industria” (Messina, 2016, p.17).
10. **Productividad:** “Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como eficiencia” (Lorenzo, 2017, p.39).
11. **Salario:** Todas las personas en las empresas invierten su tiempo y esfuerzo, a cambio del cual reciben dinero, que representa el intercambio de derechos y responsabilidades recíprocas equivalentes entre empleado y empleado; asimismo se entiende que es la parte necesaria para poder determinar el alcance de una remuneración óptima con el cumplimiento de lo planificado (Chiavenato, 2017).
12. **Satisfacción:** Si bien es cierto, el poder de saber qué es lo que uno quiere se podrá llegar a ser intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos (Hernández, 2011).
13. **Toma de decisiones:** “La toma de decisiones para la administración equivale esencialmente a la resolución de problemas empresariales”. Los diagnósticos de problemas, las búsquedas y las evaluaciones de alternativas y la elección final de una decisión, constituyen las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas (Gutierrez, 2014).
14. **Trabajo en equipo:** “El equipo de trabajo es el conjunto de personas asignadas o



auto asignadas, de acuerdo con habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador” (Falcon, 2008)

2.4 Marco Empresarial

2.4.1 Misión

Granjas Amazónicas tiene como misión en la comercialización de productos avícolas y de porcinos con estándares de calidad a través de un servicio eficiente y eficaz, contribuyendo con el bienestar de consumo de nuestra sociedad.

2.4.2 Visión

Granjas Amazónicas S.A.C tiene como visión está orientada en “ser la empresa líder en el mercado regional” en la comercialización de productos avícolas y de porcinos, reconocidos por su calidad en el servicio contando con personas altamente calificadas que respondan las necesidades y exigencias de nuestros clientes.

2.4.3 Valores

Granjas Amazónicas S.A.C es una empresa que promueve a través de sus recursos la creatividad, innovación y desarrollo social con un enfoque de mejorar cada día para lograr una productividad de alta calidad sobre sus productos y servicios que ofrece por la cual fomenta los siguientes valores:

A. Valores Sociales

Fomentar la satisfacción y seguridad hacia el personal y la sociedad:

- Incentivar el consumo de productos avícolas y porcinos garantizando la calidad de la elaboración y producto terminado.
- Establecer la calidad en nuestros productos, precios cómodos y/o servicios.
- Satisfacer las necesidades del personal a través de la fomentación de puestos de trabajo para asegurar la calidad de vida.

B. Valores Organizacionales:



Encargados de velar y/o fomentar el desarrollo y crecimiento de la empresa a través de sus recursos:

- Simplificar y maximizar la eficiencia en sistemas y procedimientos para la elaboración de sus productos.
- Promover la innovación y desarrollo tecnológicos.
- Sistematizar y coordinar los recursos esenciales y existentes.
- Fomentar la creatividad y el desarrollo personal para el manejo de coordinación y el establecimiento de estrategias.

C. Valores Económicos:

Se desprende a ser definida por la compensación de utilidad y se manifiestan de la siguiente manera:

- Manejar eficientemente los recursos financieros.
- Maximizar las ventas y utilidades obtenidas a través de la venta de animales doméstico para consumo humano.
- Promover nuevos campos de inversión
- Propiciar el desarrollo económico del grupo social.
- Aprovechar las importaciones de maíz a gran escala

2.4.4 Actividades

- Granjas Amazónicas SAC, se dedica a la venta de productos avícolas procesados para su consumo final y a la producción de insumos para ser distribuidas a las granjas que cuenta la empresa.
- Granjas Amazónicas SAC, también distribuye sus productos procesados para el consumo final a los distintos puntos de ventas dentro y fuera de la ciudad de Puerto Maldonado.



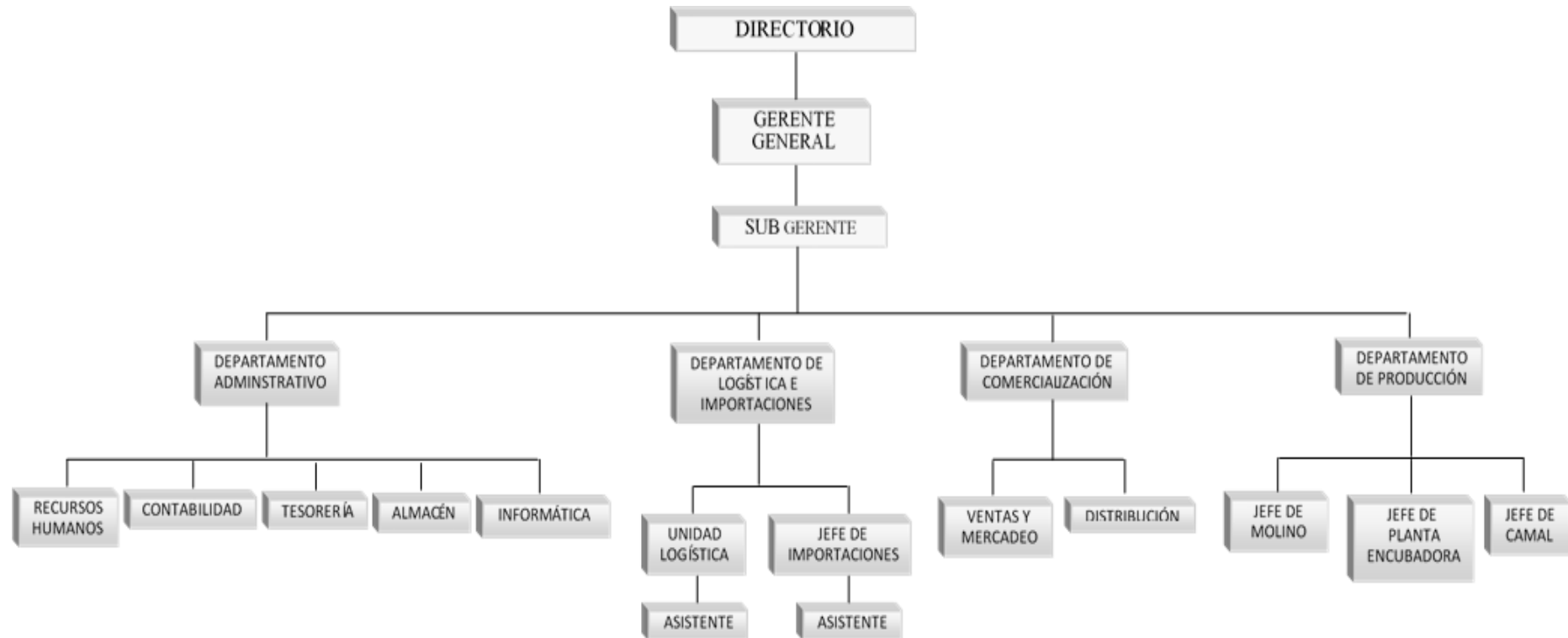
- Granjas Amazónicas SAC, realiza la importación de productos o insumos para su debido procesamiento en su planta de producción, insumos como: Maíz Amarillo, Torta de Soya y Aceite de Soya.

2.4.5 Organigrama



Figura 1

Organigrama de la empresa Granjas Amazónicas S.A.C.



Nota. Estructura orgánica “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C”; Fuente: Departamento administrativo de la Empresa Granjas Amazónicas



2.4.6 Recursos humanos

Tabla 1

Recursos humanos de Granjas Amazónicas S.A.C.

DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: GRANJAS AMAZÓNICAS SAC				
Nº	CARGO ESTRUCTURAL	SITUACIÓN		Observaciones
		Directivos	Operativos	
01	Gerente	1		Propietario
01	Contador		3	Turno completo
02	Jefe de Área de ventas		1	Turno completo
03	Trabajadores Área de ventas		10	Turno completo
04	Jefe de Área Administrativa		1	Turno completo
05	Jefe de Informática		1	Turno completo
06	Jefe de Almacén		1	Turno completo
07	Secretaría		1	Turno completo
08	Jefe de Recursos Humanos		1	Turno completo
09	Jefe de Logística		1	Turno completo
10	Jefe del Área de Producción		1	Turno completo
11	Jefe de Caja		1	Turno completo
12	Jefe del Área de Finanzas		1	Turno completo
13	Jefe del Área de Importaciones		1	Turno completo
14	Trabajadores Área de Producción		15	Turno completo
15	Trabajadores Área de Proceso		15	Turno completo
16	Seguridad		4	Turno completo
17	Trabajadores de Distribución		6	Turno completo
18	Trabajadores de Granjas		70	Turno completo
19	Practicantes		2	Turno mañana
20	Encargados de las Granjas		10	Turno mañana
21	Abogado		1	Turno mañana
Total de colaboradores entre directivos y personal operativo		1	147	148

2.5 Variable

2.5.1 Variable

Satisfacción laboral



2.5.2 Conceptualización de la variable

Tabla 2

Conceptualización de variables

Definición de la variable	Definición Operacional	Dimensiones
<p>Según Spector (1997) citado por Louffat y Cueva (2018) “la satisfacción laboral muestra el nivel de agrado que tiene un trabajador sobre su empleo. Se refleja a través de sus emociones del empleado que expresan si está a gusto o si tiene actitudes positivas hacia su trabajo” (p.383)</p>	<p>Satisfacción laboral: se define como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, posibilidades de desarrollo personal, relación con otros miembros de la organización, el desempeño de tareas y las relaciones con la autoridad. Asimismo, tiene relación con el desempeño. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados (Palma, 2004).</p>	<p>Condiciones físicas y/o materiales: Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta (Palma, 2004)</p> <p>Beneficios laborales y/o remunerativos: Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza (Palma, 2004).</p> <p>Políticas administrativas: Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador (Palma, 2004).</p> <p>Desarrollo personal: Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Los colaboradores encuentran un reconocimiento por parte de los demás, lo que les permite un estímulo para el crecimiento personal y profesional (Palma, 2004).</p> <p>Relaciones sociales: Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas (Palma, 2004).</p> <p>Desempeño de tareas: “Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora” (Palma, 2004).</p> <p>Relación con la autoridad: “Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas” (Palma, 2004).</p>



2.5.3 Operacionalización de las variables

Tabla 3

Operacionalización de variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral:	Condiciones físicas y/o materiales:	Ambiente físico
		Diseño del lugar de trabajo
		Recursos materiales y técnicos
	Beneficios laborales y/o remunerativos:	Salario
		Gratificaciones
		Capacitaciones
	Políticas administrativas:	Políticas
		Reglamentos
		Normas
	Desarrollo personal:	Código de ética
		Desarrollo profesional
		Desarrollo emocional
	Relaciones sociales:	Relación con los compañeros
		Relación con la organización
		Relación con el público en general
	Desempeño de tareas:	Adaptabilidad
		Comunicación
		Trabajo en equipo
Relación con la autoridad:	Supervisión autocrática	
	Supervisión democrática	
	Supervisión democrática educativa	



Capítulo III: Método

3.1 Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo. De acuerdo con Canahuire et al. (2015), “una investigación cuantitativa se caracteriza por ser un conjunto de procesos secuenciales y probatorios. Cada etapa precede a la siguiente y no se pueden omitir pasos. El orden es riguroso, aunque se pueden redefinir algunas fases”.

3.2 Diseño de investigación

La presente investigación se caracterizó por tener un diseño no experimental. “Este tipo de investigación se enfoca en el estudio de variables sin la manipulación deliberada de las mismas, es decir, no se realizan variaciones intencionales en las variables independientes para evaluar su efecto sobre otras variables” (Hernández-Sampieri y Fernández, 2018).

3.3 Alcance de la investigación

Investigación de alcance descriptivo, porque consistió en describir las características y comportamientos de un grupo de individuos o fenómenos en particular (Hernández-Sampieri y Fernández, 2018). Como el objetivo de la investigación fue describir la satisfacción de los colaboradores, así como sus comportamientos y actitudes. Se analizaron dimensiones como condiciones físicas, recompensas, relaciones sociales, entre otras.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Fue de un estudio en su totalidad, puesto que se agrupó a todo el personal y asimismo, se consideró como población a los 148 colaboradores de la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C”.



3.4.2 Muestra

El presente estudio; se caracterizó en seleccionar una muestra de los 148 colaboradores de la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C”, mediante el cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 p * q}$$

Donde:

N= Población de estudio	N= 148
n= Muestra	n= Muestra
Z= Nivel de confianza 95%	Z= 1.96 adaptado de la tabla normal estandarizada (Z=1.96)
p = Proporción de aciertos	p= 50% 50/100= 0.5
q = Proporción de errores	q= 50% 50/100 = 0.5
E = Margen de error o error muestral (E =5%)	E = 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 (148) (0.5) (0.5)}{[(0.05)^2 (152 - 1)] + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n= 145.9808/1.3379$$

$$n= 108$$

En este sentido, se determinó que la muestra incluiría un total de 108 personas que serían encuestadas en el estudio.



3.5 Técnica de instrumento de recolección de datos

3.5.1 Técnica

Ahora bien; para tecukica se consideró la “encuesta” para poder vaciar toda la información recopilada.

3.5.2 Instrumento

Para la elaboración del instrumento se utilizó el cuestionario del modelo “Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC”, desarrollado por Palma (2004) y estandarizado en Lima, Perú. Este cuestionario fue diseñado para medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones, considerando adultos de ambos géneros mayores de 18 años y puede ser administrado tanto individualmente como de manera colectiva.

La Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC tiene treinta y seis (36) ítems, distribuidos en “7 factores: condiciones físicas y/o materiales (5 ítems); beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems); políticas administrativas (5 ítems); relaciones sociales (4 ítems); desarrollo personal (6 ítems); desempeño de tareas (6 ítems); relación con la autoridad (6 ítems)”. Su aplicación tiene una duración aproximada de 20 minutos. (palma, 2004)

3.6 Procesamiento de datos

En el procesamiento de la información en este trabajo de investigación, se empleó el programa informático Excel y el software SPSS versión 25 para realizar análisis estadísticos. La prueba de confiabilidad del instrumento se llevó a cabo mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach.

Además, se realizó un análisis descriptivo de los datos, empleando medidas como la media y el porcentaje, con el fin de resumir y describir las características y comportamiento de las dimensiones en el estudio.



Capítulo IV: Resultados de la investigación

4.1. Presentación y Fiabilidad del Instrumento Aplicado

4.1.1. Presentación del Instrumento Aplicado

El instrumento empleado para recopilar información estuvo compuesto por 36 ítems, que agrupados en respectivos indicadores y dimensiones otorgaron un panorama completo sobre la satisfacción laboral de la empresa Granjas Amazónicas S.A.C. Para reconocer el instrumento aplicado, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 4

Presentación de los ítems que conforman el instrumento

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Condiciones físicas y/o materiales:	Ambiente físico	2, 5
	Diseño del lugar de trabajo	1, 3
	Recursos materiales y técnicos	4
Beneficios laborales y/o remunerativos:	Salario	6, 9
	Gratificaciones	8
	Capacitaciones	7
Políticas administrativas:	Políticas	11
	Reglamentos	12
	Normas	13
	Código de ética	10, 14
Desarrollo personal:	Desarrollo profesional	15, 16, 19
	Desarrollo emocional	17, 18, 20
Relaciones sociales:	Relación con los compañeros	21, 22
	Relación con la organización	23
	Relación con el público en general	24
Desempeño de tareas:	Adaptabilidad	25, 26
	Comunicación	27, 30
	Trabajo en equipo	28, 29
Relación con la autoridad:	Supervisión autocrática	31, 32
	Supervisión democrática	33, 34
	Supervisión educativa democrática	35, 36, 37

Nota. Elaborada con base en la encuesta de Satisfacción laboral

Como la encuesta, se encontraba dirigida a un público en específico, contaba con una escala de respuestas cerradas. Para facilitar la interpretación de resultados, la escala empleada fue baremada, y presenta nueva valoración.



Tabla 5

Baremación de la escala de respuesta

Escala de baremación	Intervalo
Totalmente insatisfecho	1,00 - 1,80
Insatisfecho	1,81 - 2,60
Ni satisfecho ni insatisfecho	2,61 - 3,40
Satisfecho	3,41 - 4,20
Totalmente satisfecho	4,21 - 5,00

Nota. Elaborada con base en la encuesta de Satisfacción laboral

4.1.2. Confiabilidad del Instrumento Aplicado

“Alfa de Cronbach”, fue la prueba de consistencia interna aplicada para determinar si los ítems son adecuados para medir la satisfacción laboral. El resultado de la prueba es el siguiente:

Tabla 6

Alfa de Cronbach de los ítems

α de Cronbach	Nro. de ítems
,802	36

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

En la tabla 6, α de Cronbach toma el valor de 0,802; bajo el criterio de $\alpha > 0,8$, el instrumento es fiable y por tanto los hallazgos presentados en el estudio otorgan una idea clara de la satisfacción laboral.

4.2. Resultados Respecto a los Objetivos Específicos

A. Condiciones físicas y materiales

a) Resultados de los indicadores de la dimensión Condiciones físicas y materiales

Los indicadores que conforman la primera dimensión de la investigación son: ambiente físico, diseño del lugar de trabajo y recursos materiales y técnicos.



Tabla 7

Frecuencias de los resultados de indicadores de “Condiciones físicas y materiales”

	Ambiente físico		Diseño del lugar de trabajo		Recursos materiales y técnicos	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Totalmente insatisfecho	9	8.3%	19	17.6%	10	9.3%
Insatisfecho	53	49.1%	0	0.0%	13	12.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	6.5%	49	45.4%	35	32.4%
Satisfecho	18	16.7%	5	4.6%	30	27.8%
Totalmente satisfecho	21	19.4%	35	32.4%	20	18.5%
Total	108	100.0%	108	100.0%	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

- Los resultados sobre el ambiente físico de la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 49.1 % está insatisfecho, el 19.4 % está totalmente satisfecho y el 16.7 % está satisfecho; mientras que el 8.3 % está totalmente insatisfecho y un 6.5 % no está ni satisfecho ni insatisfecho. En general, los resultados indican que la mayoría de los encuestados no están satisfechos con las condiciones ambientales que tienen a variar considerablemente. Al respecto, señalan que perciben un ambiente incómodo y no confortable por las variaciones de temperatura, ruido, iluminación y calidad de aire, lo que tiene un impacto directo en su desempeño y actitud.
- Los resultados sobre el diseño del lugar de trabajo en la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 45.4 % no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 32.4 % está totalmente satisfecho, el 17.6 % está totalmente insatisfecho, el 4.6 % está satisfecho y el 0% está insatisfecho. Conforme con los resultados, para la mayoría de los colaboradores, el espacio físico que utiliza el trabajador para desempeñar sus actividades es medianamente



satisfactorio. Señalan que la distribución física de los muebles y equipos a veces se adecua a las características del trabajo a realizarse, por tanto, no facilita la realización de tareas ni ayuda al desempeño de labores diarias.

- Los resultados sobre los recursos materiales y técnicos la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 32.4 % no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 27.8 % está satisfecho, el 18.7 % está totalmente satisfecho, el 12 % está insatisfecho y el 9.3% está totalmente insatisfecho. Es evidente que la mayoría de los colaboradores está satisfecha con los instrumentos y herramientas que les proporciona la empresa. De hecho, indican que la disposición de recursos materiales y técnicos permiten que su trabajo sea eficaz disminuyendo errores.

b) Resultados de la dimensión Condiciones físicas y materiales

Tabla 8

“Condiciones físicas y/o materiales” en la empresa Granjas Amazónicas S.A.C.

	Condiciones físicas y/o materiales	
	<i>f</i>	%
Totalmente insatisfecho	13	12.0%
Insatisfecho	6	5.6%
Ni satisfecho ni insatisfecho	49	45.4%
Satisfecho	20	18.5%
Totalmente satisfecho	20	18.5%
Total	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

De la figura y tablero anterior se evidencian los resultados de la dimensión condiciones físicas y/o materiales; de acuerdo con los datos, de 108 colaboradores encuestados, el 45.4 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 18.5 % está satisfecho, otro 18.5 % está totalmente satisfecho, el 12 % está totalmente insatisfecho y el 5.6 % está



insatisfecho. En este sentido, los elementos materiales y la infraestructura donde se desenvuelven cotidianamente los colaboradores no es satisfactoria ni insatisfactoria. Por tanto, las condiciones físicas y materiales que la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. provee a los colaboradores no se pueden clasificar como positivos o negativos en términos de satisfacción.

c) Promedios de la dimensión Condiciones físicas y materiales

Tabla 9

Promedios de los indicadores y “dimensión Condiciones físicas y/o materiales”

	Promedio	Interpretación
Ambiente físico	2.54	Insatisfecho
Diseño del lugar de trabajo	3.24	Ni satisfecho ni insatisfecho
Recursos materiales y técnicos	3.34	Ni satisfecho ni insatisfecho
Condiciones físicas y/o materiales	3.04	Ni satisfecho ni insatisfecho

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

Los promedios de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales y sus indicadores señalan que, los recursos materiales y técnicos con valor promedio de 3.34 y el diseño del lugar de trabajo con valor promedio de 3.24, se consideran como indicadores que no generan ni satisfacción ni insatisfacción entre los colaboradores. Sin embargo, con valor promedio de 2.54, el indicador ambiente físico genera insatisfacción entre los colaboradores. En términos generales, la dimensión Condiciones físicas y/o materiales con un valor promedio de 3.04, no genera ni satisfacción ni insatisfacción entre los colaboradores de la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. Esto indica que los colaboradores evalúan las condiciones físicas y/o materiales del lugar de trabajo como aceptables, pero con oportunidades de mejora.



B. Beneficios laborales y/o remunerativos

a) Resultados de los indicadores de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos

Los indicadores que conforman la segunda dimensión de la investigación son: salario, gratificaciones y capacitaciones.

Tabla 10

Frecuencias de los resultados de indicadores de Beneficios laborales y/o remunerativos

	Salario		Gratificaciones		Capacitaciones	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Totalmente insatisfecho	27	25.0%	30	27.8%	23	21.3%
Insatisfecho	20	18.5%	23	21.3%	18	16.7%
Ni satisfecho ni insatisfecho	25	23.1%	24	22.2%	35	32.4%
Satisfecho	22	20.4%	16	14.8%	17	15.7%
Totalmente satisfecho	14	13.0%	15	13.9%	15	13.9%
Total	108	100.0%	108	100.0%	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

- Los resultados sobre el salario en la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 25 % está totalmente insatisfecho, el 23.1 % no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 20.4 % está satisfecho, el 18.5 % está insatisfecho y el 13 % está totalmente satisfecho. De acuerdo con los promedios, la remuneración que abona la empresa a los asalariados por el trabajo realizado en un determinado periodo es considerado insatisfactorio. Además, la mayoría de los colaboradores señalan que las labores y tareas que realizan no tienen relación con el salario que perciben.
- Los resultados sobre las gratificaciones en la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 27.8 % está totalmente insatisfecho, el 22.2 % no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 21.3 % está insatisfecho, el 14.8 % está satisfecho y el 13.9 % está totalmente satisfecho. En



síntesis, la compensación por el tiempo de servicio y las gratificaciones otorgadas son insatisfactorias para los colaboradores. De hecho, indican que en el tiempo que llevan trabajando en la empresa no recibieron recompensas o gratificaciones por fiestas patrias o navidad.

- Los resultados sobre las capacitaciones en la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 32.4 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 21.3 % está totalmente satisfecho, el 16.7 % está insatisfecho, el 15.7 % está satisfecho y el 13.9 % está totalmente satisfecho. En general, el conjunto de actividades didácticas para ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los colaboradores no genera satisfacción en la mayor parte de los colaboradores. Señalan que las capacitaciones no son adecuadas, especializadas ni planificadas, lo que impide un mejor desempeño y eficacia en el puesto de trabajo.

b) Resultados de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos

La dimensión “Beneficios laborales y/o remunerativos” presenta los siguientes resultados:

Tabla 11

“Beneficios laborales y/o remunerativos” en la empresa Granjas Amazónicas S.A.C

	Beneficios laborales y/o remunerativos	
	<i>f</i>	%
Totalmente insatisfecho	27	25.0%
Insatisfecho	27	25.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	19	17.6%
Satisfecho	20	18.5%
Totalmente satisfecho	15	13.9%
Total	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

Según los resultados de la dimensión “beneficios laborales y/o



remunerativos”; de 108 colaboradores encuestados, el 25 % está totalmente insatisfecho, otro 25 % está insatisfecho, el 18.5 % está satisfecho, el 17.6 % está ni satisfecho ni insatisfecho y el 13.9 % está satisfecho. En general, los incentivos brindados por la empresa para las actividades proporcionadas en la empresa por el colaborador son insatisfactorias. Los colaboradores consideran que los salarios, gratificaciones y capacitaciones son insuficientes para motivarlos a mejorar sus habilidades.

c) Promedios de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos

Tabla 12

Promedios de los indicadores y dimensión “Beneficios laborales y/o remunerativos”

	Promedio	Interpretación
Salario	1.8	Totalmente insatisfecho
Gratificaciones	1.79	Totalmente insatisfecho
Capacitaciones	2.84	Ni satisfecho ni insatisfecho
Beneficios laborales y/o remunerativos	2.14	Insatisfecho

Interpretación/análisis

Los promedios de la dimensión “Beneficios laborales y/o remunerativos” y sus indicadores señalan que, las capacitaciones con valor promedio de 2.84 no generan ni satisfacción ni insatisfacción entre los colaboradores. Sin embargo, los indicadores, salario con valor promedio de 1.8 y gratificaciones con valor promedio 2.79 son totalmente insatisfactorios para los colaboradores, la dimensión “Beneficios laborales y/o remunerativos” con un valor promedio de 2.14, genera insatisfacción entre los colaboradores de la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; Esto indica que los colaboradores que perciben beneficios laborales y/o remunerativos por la empresa no son suficientes para satisfacer sus necesidades económicas.

C. Políticas administrativas

a) Resultados de los indicadores de la dimensión “Políticas administrativas”



Los indicadores que conforman la tercera dimensión de la investigación, son: específicamente las “políticas, reglamentos, normas y código de ética”.

Tabla 13

Frecuencias de los resultados de indicadores de “Políticas administrativas”

	Políticas		Reglamentos		Normas		Código de ética	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Totalmente insatisfecho	27	25.0%	41	38.0%	12	11.1%	7	6.5%
Insatisfecho	29	26.9%	21	19.4%	23	21.3%	30	27.8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	14.8%	0	0.0%	34	31.5%	33	30.6%
Satisfecho	21	19.4%	25	23.1%	20	18.5%	18	16.7%
Totalmente satisfecho	15	13.9%	21	19.4%	19	17.6%	20	18.5%
Total	108	100.0%	108	100.0%	108	100.0%	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

- Los resultados sobre las políticas de la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 26.9 % está insatisfecho, el 25 % está totalmente insatisfecho, el 19.4 % está satisfecho, el 14.8 % está ni satisfecho ni insatisfecho y el 13.9 % está totalmente satisfecho. En síntesis, las reglas establecidas en la empresa para guiar las funciones y asegurar el desempeño generan insatisfacción entre la mayoría de los colaboradores. Al respecto, indican que las políticas implementadas en la empresa no garantizan que el desempeño este en línea con las responsabilidades y objetivos, generando confusión.
- Los resultados sobre los reglamentos de la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 38 % está insatisfecho, el 23.1 % está satisfecho, el 19.4 % está totalmente satisfecho, otro 19.4 % está insatisfecho y el 0 % está ni satisfecho ni insatisfecho. En general, las normas escritas de carácter general y emitidas por la administración generan insatisfacción en una gran parte de los colaboradores. Indican que los reglamentos no ayudan a identificar que tareas le



corresponden a cada puesto de trabajo, asimismo señalan que las directrices no son de conocimiento general, entre los colaboradores.

- Los resultados sobre las normas de la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 31.5 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 21.3 % está insatisfecho, el 18.5 % está satisfecho, el 17.6 % está totalmente satisfecho y el 11.1 % está totalmente insatisfecho. Conforme con los resultados, las normas que orientan y armonizan la conducta laboral en la empresa no son consideradas ni satisfactorias ni insatisfactorias. Los colaboradores han indicado que no se sienten completamente cómodos con las normas horarias actuales de la empresa. Además, sienten que la empresa no reconoce adecuadamente las horas extras que realizan, generando cierta insatisfacción.
- Los resultados sobre el código de ética de la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 30.6 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 27.8 % está insatisfecho, el 18.5 % está totalmente satisfecho, el 16.7 % está satisfecho y el 6.5 % está totalmente insatisfecho. En síntesis, el plan de la empresa para desarrollar una cultura de valores es considerado por una gran parte de los colaboradores como poco significativo, ya que es indiferente ante este. Sin embargo, existe una proporción considerable de colaboradores insatisfechos con la herramienta de referencia que orienta la ética profesional en el trabajo, puesto que no la consideran efectiva para el desarrollo de una cultura de valores.

b) Resultados de la dimensión Políticas administrativas

El resultado porcentual de la tercera dimensión de estudio demuestra lo siguiente:

Tabla 14

Políticas administrativas en la empresa “Granjas Amazónicas S.A.C.”



	Políticas administrativas	
	f	%
Totalmente insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	41	38.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	45	41.7%
Satisfecho	22	20.4%
Totalmente satisfecho	0	0.0%
Total	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

Según resultados que permite desarrollar la dimensión política administrativas; de 108 colaboradores encuestados, el 41.7 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 38 % está insatisfecho y el 20.4 % está satisfecho. Bajo los resultados, se reconoce una falta de satisfacción e indiferencia por las políticas, los colaboradores parecen sentir que no se les reconoce adecuadamente por los objetivos logrados, el esfuerzo realizado y las horas extras realizadas, esto también debido a que un porcentaje ató demuestra satisfacción en lo que realizan y por cada logro se siente que pueden alcanzar más objetivos en beneficio de la empresa tantos colaboradores como los mismos gerentes. Ahora bien, si se incrementa una buena política este crecerá grandemente con las posibilidades de que se pronuncien más logros administrativos en cuanto a la organización de cada área de trabajo para el cumplimiento de objetivos y en beneficio de todos.

c) Promedios de la dimensión Políticas administrativas

Tabla 15

Promedios de los indicadores y dimensión “Políticas administrativas”



	Promedio	Interpretación
Políticas	2.5	Insatisfecho
Reglamentos	1.8	Totalmente insatisfecho
Normas	3.1	Ni satisfecho ni insatisfecho
Código de ética	3.13	Ni satisfecho ni insatisfecho
Políticas administrativas	2.63	Ni satisfecho ni insatisfecho

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

Por cada promedio de la dimensión en cuanto a “Políticas administrativas” y sus indicadores señalan que, el código de ética con valor promedio de 3.13 y las normas con valor promedio 3.1 no generan ni satisfacción ni insatisfacción entre los colaboradores. Por otro lado, el indicador políticas con valor promedio de 2.5 genera insatisfacción entre los colaboradores y reglamentos con valor promedio 1.8 es totalmente insatisfactorios para los colaboradores. En términos generales, la dimensión Políticas administrativas con un valor promedio de 2.63, no generan ni satisfacción ni insatisfacción entre los colaboradores de la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. Esto indica que los colaboradores son indiferentes ante las políticas administrativas de la empresa en general.

D. Desarrollo personal

a) Resultados de los indicadores de la dimensión Desarrollo personal

Ahora bien; conforme a lo planificado en cuanto a los indicadores que conforman en la cuarta dimensión de la presente investigación para su desarrollo eficiente son: desarrollo profesional y desarrollo emocional.

Tabla 16

Frecuencias de los resultados de indicadores de Desarrollo personal



	Desarrollo profesional		Desarrollo emocional	
	f	%	f	%
Totalmente insatisfecho	10	9.3%	4	3.7%
Insatisfecho	30	27.8%	2	1.9%
Ni satisfecho ni insatisfecho	26	24.1%	76	70.4%
Satisfecho	22	20.4%	2	1.9%
Totalmente satisfecho	20	18.5%	24	22.2%
Total	108	100.0%	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

- Los resultados sobre el desarrollo profesional de la " Empresa Granjas Amazónicas S.A.C."; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 27.8 % está insatisfecho, el 24.1 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 20.4 % está satisfecho, el 18.5 % está totalmente satisfecho y el 9.3 % está totalmente insatisfecho. Los resultados indican que una gran proporción de colaboradores están ni satisfechos ni insatisfechos con el apoyo de la empresa para enriquecer los conocimientos y lograr objetivos dentro de la organización. Los colaboradores indican que el trabajo realizado en la empresa casi no ayuda a su desarrollo profesional, además consideran que la empresa no brinda apoyo para que se desarrollen por sí mismos y contribuyan al logro de objetivos de la organización.
- Los resultados sobre el desarrollo emocional de la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C. demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 70.4 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 22.2 % está totalmente satisfecho, el 3.7 % está totalmente insatisfecho, el 1.9 % está insatisfecho y el otro 1.9 % está satisfecho. En términos generales, la mayoría de los colaboradores está insatisfecho con la empresa, por no impulsar la capacidad de entender a sus compañeros de trabajo, motivarlos para fomentar su productividad y leer sus necesidades laborales. De hecho, señalan



que a veces no se sienten considerados valiosos por la organización, a pesar de su actuación, preparación y conducta; por otro lado, no se sienten satisfechos con los resultados obtenidos considerando inclusive que no podrían desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad. Además, indican que no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con el desempeño de sus funciones.

b) Resultados de la dimensión Desarrollo personal

Los resultados porcentuales de la cuarta dimensión de estudio demuestran lo siguiente:

Tabla 17

Desarrollo personal en la empresa Granjas Amazónicas S.A.C.

	Desarrollo personal	
	f	%
Totalmente insatisfecho	6	5.6%
Insatisfecho	34	31.5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	27	25.0%
Satisfecho	17	15.7%
Totalmente satisfecho	24	22.2%
Total	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

Según los resultados de la dimensión Desarrollo personal; de 108 colaboradores encuestados, el 31.5 % está insatisfecho, el 25 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 22.2 % está totalmente satisfecho, el 15.7 % está satisfecho y el 5.6 % está totalmente insatisfecho. De acuerdo con los resultados, una proporción significativa de colaboradores se encuentran insatisfechos con las posibilidades que la empresa ofrece para su desarrollo personal y profesional.

c) Promedios de la dimensión “Desarrollo personal”

Uno de cada promedio de indicadores y dimensión presentan los siguientes



valores:

Tabla 18

Promedios de los indicadores y dimensión “Desarrollo personal”

	Promedio	Interpretación
Desarrollo profesional	1.91	Insatisfecho
Desarrollo emocional	2.72	Ni satisfecho ni insatisfecho
Desarrollo personal	2.32	Insatisfecho

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

De acuerdo con la tabla y figura, los promedios de los indicadores y variable Desarrollo personal revelan que el indicador desarrollo profesional con un promedio de 1.91 genera insatisfacción entre los colaboradores; mientras que el desarrollo emocional con valor igual a 2.72 no genera ni satisfacción ni insatisfacción; entonces, en general el desarrollo personal con promedio igual a 2.32 es insatisfactorio para los colaboradores. Tomando en cuenta el resultado, los colaboradores de la “empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; se sienten insatisfechos con las oportunidades de desarrollo personal que ofrece la empresa.

E. Relaciones sociales

a) Resultados de los indicadores de la dimensión Relaciones sociales

Ahora bien; por cada uno de los indicadores que conforman la quinta dimensión de la investigación son: relación con los compañeros, relación con la organización y relación con el público en general para el cumplimiento de todo lo planificado en cuanto a la organización de la empresa y poder con ellos conseguir utilidades y para ellos es importante las relaciones sociales, conforme se muestra a continuación:



Tabla 19

Frecuencias de los resultados de indicadores de “Relaciones sociales”

	Relación con los compañeros		Relación con la organización		Relación con el público en general	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Totalmente insatisfecho	4	3.7%	22	20.4%	25	23.1%
Insatisfecho	47	43.5%	10	9.3%	27	25.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	33	30.6%	37	34.3%	22	20.4%
Satisfecho	15	13.9%	24	22.2%	13	12.0%
Totalmente satisfecho	9	8.3%	15	13.9%	21	19.4%
Total	108	100.0%	108	100.0%	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

- Los resultados sobre la relación con los compañeros de la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C”. demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 43.5 % está insatisfecho, el 30.6 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 13.9 % está satisfecho, el 8.3 % está totalmente satisfecho y el 3.7 % está totalmente insatisfecho. Entonces, se reconoce que las relaciones entre los colaboradores son causa de insatisfacción laboral, porque según indican los colaboradores, el ambiente de trabajo no es ideal para el logro de objetivos, además señalan casi no es agradable trabajar con sus compañeros por el ambiente competitivo y consideran que entre colegas no se transmiten conocimientos, experiencias o ayuda ante un momento difícil como consecuencia de las exigencias o riesgos en el trabajo.
- Los resultados sobre la relación con la organización demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 34.3 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 22.2 % está satisfecho, el 20.4 % está totalmente insatisfecho, el 13.9 % está insatisfecho y el 3.7 % está totalmente satisfecho. En términos generales, la mayoría de los colaboradores está poco satisfecho o es indiferente con el medio ambiente de trabajo. Al respecto,



señalan que el ambiente de trabajo muy pocas veces proporciona seguridad ante los riesgos físicos; los insumos y la tecnología no se adaptan totalmente a los procedimientos. Generando resultados negativos en términos de productividad y deteriorando la salud del trabajador.

- Los resultados sobre la relación con el público en general en la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 25 % está insatisfecho, el 23.1 % está totalmente insatisfecho, el 20.4 % no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 19.4 % está totalmente satisfecho y el 12 % está satisfecho, muchos colaboradores se sienten insatisfechos con la relación que tienen con personas externas, como clientes, proveedores o usuarios, perciben que su profesión u oficio no es valorado ni reconocido por el público en general, lo que los hace vulnerables a sufrir agresiones verbales o físicas con frecuencia.

b) Resultados de la dimensión Relaciones sociales

Los resultados porcentuales de la quinta dimensión de estudio demuestran

lo siguiente:

Tabla 20

Relaciones sociales en la empresa “Granjas Amazónicas S.A.C.”

	Relaciones sociales	
	<i>f</i>	%
Totalmente insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	51	47.2%
Ni satisfecho ni insatisfecho	31	28.7%
Satisfecho	17	15.7%
Totalmente satisfecho	9	8.3%
Total	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

Según los resultados de la dimensión Relaciones sociales; de 108 colaboradores encuestados, el 47.2 % está insatisfecho, el 28.7 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el



15.7 % está satisfecho, el 8.3 % está satisfecho y el 5.6 % está totalmente insatisfecho. Estos resultados indican que la mayoría de los colaboradores de Granjas Amazónicas S.A.C. no están satisfechos con el grado de confraternidad con los demás colaboradores para tener un buen ambiente de trabajo, y eso se ve reflejado en el día a día del desempeño de sus funciones que en un inicio estuvieron dispuestos a alcanzarlo.

c) Promedios de la dimensión Relaciones sociales

Los promedios de indicadores y dimensión presentan los siguientes valores:

Tabla 21

Promedios de los indicadores y dimensión “Relaciones sociales”

	Promedio	Interpretación
Relación con los compañeros	2.41	Insatisfecho
Relación con la organización	2.71	Ni satisfecho ni insatisfecho
Relación con el público en general	2.42	Insatisfecho
Relaciones sociales	2.51	Insatisfecho

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

Conforme se mostraron a continuación; los propios promedios de los indicadores y dimensión Relaciones sociales permiten reconocer que el indicador relación con la organización con promedio de 2.71 no satisface ni insatisface a los colaboradores; pero los indicadores relación con los compañeros y relación con el público en general con valores iguales a 2.41 y 2.42 respectivamente generan insatisfacción; al igual que la dimensión Relaciones sociales que tiene un promedio de 2.51. Por tanto, las relaciones sociales en la “empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; son un factor de insatisfacción para los colaboradores, sobre todo porque entre colaboradores de diferentes áreas no se presenta interacción social.

F. Desempeño de tareas

a) Resultados de los indicadores de la dimensión Desempeño de tareas



Ahora bien, los propios indicadores que conforman la sexta dimensión de la investigación son: adaptabilidad, comunicación y trabajo en equipo.

Tabla 22

Frecuencias de los resultados de indicadores de “Desempeño de tareas”

	Adaptabilidad		Comunicación		Trabajo en equipo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Totalmente insatisfecho	0	0.0%	1	0.9%	14	13.0%
Insatisfecho	11	10.2%	50	46.3%	1	0.9%
Ni satisfecho ni insatisfecho	57	52.8%	5	4.6%	7	6.5%
Satisfecho	40	37.0%	49	45.4%	64	59.3%
Totalmente satisfecho	0	0.0%	3	2.8%	22	20.4%
Total	108	100.0%	108	100.0%	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

- Como se puede observar en cuanto al desempeño de tareas el indicador con mayor porcentajes de satisfacción es el del trabajo en equipo con un 59.3% lo que se puede interpretar de que el trabajo en equipo genera mayor seguridad en el cumplimiento de tareas diarias ya que todos aportan de acuerdo a la experiencia que tienen y con mayor frecuencia en actividades de naturaleza rutinaria siendo más fácil para ellos trabajar en equipo seguido de un 20.4 % que se encuentra totalmente satisfecho por las mismas razones anteriores, por otra parte el 13 % está totalmente insatisfecho, el 6.5 % está ni satisfecho ni insatisfecho y el 0.9 % está insatisfecho. Teniendo en cuenta los resultados, el desenvolvimiento en los equipos de trabajo es satisfactorio para más de la mitad de los colaboradores.
- Los resultados sobre la adaptabilidad en la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 52.8 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 37 % está satisfecho y el 10.2 % está insatisfecho. De



acuerdo con los resultados, la mayoría de los colaboradores no están satisfechos con la adaptación a diferentes entornos y situaciones, independientemente de las tareas y responsabilidades asignadas. De hecho, los colaboradores consideran que no tienen los conocimientos necesarios y suficientes para efectuar las tareas de su puesto; y en ocasiones consideran que no se adaptan con efectividad a diferentes ambientes, personas o tareas.

- Los resultados sobre la comunicación en la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C”., demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 46.3 % está insatisfecho, el 45.4 % está satisfecho, el 4.6 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 2.6 % está totalmente satisfecho y el 0.9 % está totalmente insatisfecho. Según los resultados, la mayoría de los colaboradores experimentan insatisfacción debido a su incapacidad para comunicar efectivamente sus ideas. Los colaboradores informan que enfrentan dificultades para resolver problemas relacionados con sus tareas y para transmitir sus ideas de manera clara y efectiva a individuos o grupos.

b) Resultados de la dimensión “Desempeño de tareas”

Si bien es cierto, para llegar al resultado porcentuales de la sexta dimensión de estudio demuestran lo siguiente:

Tabla 23

Desempeño de tareas en la “empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”



	Desempeño de tareas	
	f	Desempeño de tareas
Totalmente insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	9	8.3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	30	27.8%
Satisfecho	69	63.9%
Totalmente satisfecho	0	0.0%
Total	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

Según los resultados de la dimensión Desempeño de tarea; de 108 colaboradores encuestados, el 63.9 % está satisfecho, el 27.8 % está ni satisfecho ni insatisfecho y el 8.3 % está insatisfecho. Conforme a cada uno del resultado obtenido se entiende que cada empleado está satisfecho con su desempeño de tareas cotidiano y comprenden que los conocimientos, habilidades y capacidades son aplicados al momento de desarrollar su trabajo; esto debido a que se realizan sus funciones por actividades que le nacen hacer para el cumplimiento de un fin.

c) Promedios de la dimensión Desempeño de tareas

Tabla 24

Promedios de los indicadores y dimensión Desempeño de tareas

	Promedio	Interpretación
Adaptabilidad	3.39	Ni satisfecho ni insatisfecho
Comunicación	2.71	Ni satisfecho ni insatisfecho
Trabajo en equipo	4.17	Satisfecho
Desempeño de tareas	3.42	Satisfecho

Nota. Información obtenida de los cuestionarios



Interpretación/análisis

Conforme a los resultados que se muestran entre los promedios de indicadores y dimensión “Desempeño de tareas”, se reconoce que el indicador trabajo en equipo con valor igual a 4.17 es satisfactorio para los colaboradores, seguidamente se encuentra el indicador adaptabilidad que con 3.39 y comunicación con 2.71 no generan ni satisfacción ni insatisfacción; sin embargo, la dimensión, que en promedio presenta un valor de 3.42 es satisfactoria. Entonces, los colaboradores están satisfechos con el desempeño de tareas, sobre todo porque los equipos se desenvuelven de acuerdo con sus tareas contribuyendo a que el trabajo se efectúe adecuadamente y en consenso por todos.

G. Relación con la autoridad

a) Resultados de los indicadores de la dimensión Relación con la autoridad

Los indicadores que conforman la séptima dimensión de la investigación son: supervisión autocrática, supervisión democrática y supervisión educativa democrática.

Tabla 25

Frecuencias de los resultados de indicadores de “Relación con la autoridad”

	Supervisión autocrática		Supervisión democrática		Supervisión educativa democrática	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Totalmente insatisfecho	8	7.4%	17	15.7%	16	14.8%
Insatisfecho	0	0.0%	35	32.4%	20	18.5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	54	50.0%	25	23.1%	24	22.2%
Satisfecho	46	42.6%	16	14.8%	19	17.6%
Totalmente satisfecho	0	0.0%	15	13.9%	29	26.9%
Total	108	100.0%	108	100.0%	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios



Interpretación/análisis

- Los resultados sobre la supervisión autocrítica en la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C”., demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 50 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 42.6 % está satisfecho y el 7.4 % está totalmente insatisfecho. Bajo los resultados, se reconoce que la supervisión por una autoridad especializada que busca solucionar los problemas a través de la convivencia personal no es ni satisfactoria ni insatisfactoria. Los colaboradores señalan que son indiferentes ante la supervisión de sus jefes y no consideran que esté sea con autoridad, además indican que el supervisor pide consultas sobre su trabajo y no delega funciones.
- Los resultados sobre la supervisión democrática en la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C”., demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 32.4 % está insatisfecho, el 23.1 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 15.7 % está totalmente insatisfecho, el 14.8 % está satisfecho y el 13.9 % está totalmente insatisfecho. Conforme los resultados, una gran parte de los colaboradores está insatisfecho con la supervisión democrática. Según señalan, no consideran que su jefe tome decisiones junto a su equipo y señalan que su jefe no sabe muy bien como emplear los recursos humanos. Se reconoce que la administración y organización de los superiores no beneficia el rendimiento laboral.
- Los resultados sobre la supervisión educativa democrática en la “Empresa Granjas Amazónicas S.A.C.”; demuestran que, de 108 colaboradores encuestados el 26.9 % está totalmente satisfecho, el 22.2 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 18.5 % está insatisfecho, el 17.6 % está satisfecho y el 14.8 % está totalmente insatisfecho. En general, los colaboradores están satisfechos con la supervisión, donde el supervisor ve a los demás como un ser humano. Señalan que los superiores supervisan con



respeto y consideran que los altos directivos efectúan una correcta orientación para que las metas se cumplan en la empresa.

b) Resultados de la dimensión “Relación con la autoridad”

Tabla 26

Relación con la autoridad en la “empresa Granjas Amazónicas S.A.C”.

	Relación con la autoridad	
	f	%
Totalmente insatisfecho	5	4.6%
Insatisfecho	3	2.8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	72	66.7%
Satisfecho	28	25.9%
Totalmente satisfecho	0	0.0%
Total	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

Según los resultados de la dimensión “Relación con la autoridad”; de 108 colaboradores encuestados, el 66.7 % está ni satisfecho ni insatisfecho, el 25.9 % está satisfecho, el 4.6 % está totalmente insatisfecho y el 2.8 % está insatisfecho. Bajo estos resultados, se reconoce que más de la mitad de los colaboradores es indiferente ante la relación que tiene con el jefe directo y el comportamiento de este; para que exista una buena formulación entre el comportamiento de cada uno y con ello el logro de las metas trazadas por la empresa, si bien es cierto si cada uno pone de su parte este se llega a estar satisfecho de lo que hace, demostrando así que los colaboradores estarían comprometidos a hacerlo.



c) **Promedios de la dimensión “Relación con la autoridad”**

Tabla 27

Promedios de los indicadores y dimensión “Relación con la autoridad”

	Promedio	Interpretación
Supervisión autocrática	2.86	Ni satisfecho ni insatisfecho
Supervisión democrática	2.49	Insatisfecho
Supervisión educativa democrática	4.24	Totalmente satisfecho
Relación con la autoridad	3.19	Ni satisfecho ni insatisfecho

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

De acuerdo con la tabla y figura de los promedios de indicadores y dimensión Relación con la autoridad, se reconoce que el indicador Supervisión educativa democrática con valor promedio 4.24 es totalmente satisfactorio para los colaboradores de la empresa Granjas Amazónicas S.A.C.; en cambio el indicador con 2.86 de valor no genera ni satisfacción ni insatisfacción; pero, el indicador supervisión democrática con valor igual a 2.49 es insatisfactorio. Por tanto, en promedio la dimensión Relación con autoridad con valor igual a 3.19 ni satisface ni insatisface a los colaboradores de la empresa, debido a que son indiferentes al comportamiento de los jefes y la supervisión que efectúan en el trabajo.

4.3. Resultados Respecto al Objetivo General

A. Satisfacción laboral

a) Resultados de la variable Satisfacción laboral

Los resultados porcentuales de la variable de estudio demuestran lo siguiente:



Tabla 28

Satisfacción laboral en la empresa “Granjas Amazónicas S.A.C.”

	Satisfacción laboral	
	<i>f</i>	%
Totalmente insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	7	6.5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	67	62.0%
Satisfecho	34	31.5%
Totalmente satisfecho	0	0.0%
Total	108	100.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

En líneas generales, el 62 % de los trabajadores de la empresa Granjas Amazónicas S.A.C., está ni satisfecho ni insatisfecho con su trabajo; sin embargo, el 31.5 % está satisfecho y solo el 6.5 % está insatisfecho. Basándonos en los resultados, se observa que la mayoría del personal muestra una actitud indiferente hacia su trabajo, lo que significa que no experimentan emociones positivas o negativas en relación con las condiciones físicas y materiales del trabajo, los beneficios, la remuneración, las políticas, y otros factores similares.

b) Promedios de la dimensión “Beneficios laborales y/o remunerativos”

Los promedios de las dimensiones y variables presentan los siguientes valores:



Tabla 29

Promedios de las dimensiones y variable “Satisfacción laboral”

	Promedio	Interpretación
Condiciones físicas y/o materiales	3.04	Ni satisfecho ni insatisfecho
Beneficios laborales y/o remunerativos	2.14	Insatisfecho
Políticas administrativas	2.63	Ni satisfecho ni insatisfecho
Desarrollo personal	2.32	Insatisfecho
Relaciones sociales	2.51	Insatisfecho
Desempeño de tareas	3.42	Satisfecho
Relación con la autoridad	3.19	Ni satisfecho ni insatisfecho
Satisfacción laboral	2.75	Ni satisfecho ni insatisfecho

Nota. Información obtenida de los cuestionarios

Interpretación/análisis

De acuerdo con la tabla y figura de promedios de dimensiones y variable “Satisfacción laboral”, se reconoce que el desempeño de tareas es el indicador que genera satisfacción entre los colaboradores con un valor promedio igual a 3.42; por otro lado, los indicadores “Condiciones físicas y/o materiales, Políticas administrativas y Relación con la autoridad” que presentan promedios iguales a 3.04, 2.63 y 3.19 respectivamente no generan ni satisfacción ni insatisfacción; además, los indicadores Beneficios laborales y/o remunerativos, el Desarrollo personal y Relaciones sociales generan insatisfacción. Por tanto, con valor promedio de 2.75, los colaboradores de la empresa “Granjas Amazónicas S.A.C.”; no están ni satisfechos ni insatisfechos con el puesto de trabajo donde se encuentran.



Capítulo V: Discusión

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

En cada resultado del estudio sobre la “satisfacción laboral” de los colaboradores de Granjas Amazónicas S.A.C. indican que en general, los colaboradores no están completamente satisfechos con sus condiciones laborales. La dimensión de “beneficios laborales y/o remunerativos” obtuvo el promedio más bajo, lo que indica que los colaboradores se sienten insatisfechos con la compensación que reciben por su trabajo.

Otras dimensiones importantes que también resultaron en promedios bajos incluyen el desarrollo personal y las relaciones sociales. Esto sugiere que los colaboradores no se sienten apoyados en su crecimiento personal y profesional, y que la empresa podría mejorar en la construcción de una cultura laboral positiva y colaborativa.

Por otro lado, la dimensión de desempeño de tareas obtuvo un promedio alto, lo que indica que los trabajadores están satisfechos con las tareas que realizan y se sienten cómodos en sus roles. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la satisfacción laboral general aún no es alta, ya que la dimensión de satisfacción laboral en sí misma obtuvo un promedio de "ni satisfecho ni insatisfecho".

En general, estos resultados sugieren que Granjas Amazónicas S.A.C. podría beneficiarse al enfocarse en mejorar los beneficios laborales y remunerativos, el desarrollo personal y las relaciones sociales en el lugar de trabajo. La empresa también podría considerar realizar encuestas más frecuentes para medir la satisfacción laboral y monitorear el progreso en estas áreas a lo largo del tiempo.

Ahora bien, se tiene que destacar que en el presente estudio sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de Granjas Amazónicas S.A.C. son los siguientes:

Bajos niveles de satisfacción en varias dimensiones: los resultados muestran que los trabajadores no están satisfechos con sus beneficios laborales y remunerativos, su desarrollo



personal y sus relaciones sociales en el lugar de trabajo. Esto sugiere que la empresa podría mejorar las condiciones laborales de infraestructura, remuneración, capacitación, políticas, que permitan aumentar la “satisfacción laboral” de sus colaboradores.

Importancia de la compensación y los beneficios: la dimensión de beneficios laborales y remunerativos obtuvo el promedio más bajo de todas las dimensiones, lo que indica que la compensación y los beneficios son un factor crítico en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Satisfacción con el desempeño de tareas: aunque los colaboradores no están completamente satisfechos con su trabajo en general, la dimensión de desempeño de tareas obtuvo un promedio alto, lo que sugiere que los colaboradores están satisfechos con las tareas que realizan y se sienten cómodos en sus roles.

Necesidad de mejorar la cultura laboral: los resultados sugieren que Granjas Amazónicas S.A.C. podría beneficiarse al mejorar la cultura laboral y fomentar una atmósfera positiva y colaborativa en el lugar de trabajo. Esto podría ayudar a mejorar “las relaciones sociales y el desarrollo personal” de cada uno de los colaboradores.

En general, estos aspectos son importantes porque proporcionan información valiosa para la empresa sobre las áreas en las que podría mejorar para aumentar la satisfacción laboral de sus colaboradores y, por lo tanto, mejorar su desempeño y retener talentos.

5.2. Limitaciones del estudio

Entre las limitaciones o restricciones que derivaron del método de estudio, se tienen las siguientes:

Al momento de la aplicación del instrumento algunos de los colaboradores de la empresa Granjas Amazónicas S.A.C, no se manifestaron muy colaborativos en el momento de la encuesta, puesto que se sintieron presionados y temerosos porque podrían ser víctimas de represalias, otros demostraron una actitud diferente y se mostraron abiertos, ya que consideran



que será positivo expresar todas aquellas situaciones en la empresa, que le originan insatisfacción o satisfacción es por ello que antes de empezar a responder la encuesta se les comunico que se trataba de una investigación y que sería importante para la empresa saber su grado de satisfacción laboral , de igual manera se les indicó que no es necesario que indiquen sus nombres, facilitando de esta manera su desarrollo.

También se presentaron dificultades durante el recojo de información, porque los colaboradores únicamente contaban con tiempo disponible antes y después de la jornada laboral o entre medio de sus horas de almuerzo, esto retraso el tiempo de recojo de los datos. Pero, se logró superar por medio de las encuestas en línea, otorgando así facilidad al colaborador para responder en su tiempo disponible.

5.3. Comparación crítica con lo literatura existente

Con respecto al objetivo general donde se describió la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Granjas Amazónicas de los resultados se puede observar que 62% de los colaboradores se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, es decir que la satisfacción es regular de manera general, estos resultados se pueden contrastar con lo resultados de Flores y Salazar (2019), donde de la misma manera la satisfacción es calificada en 4 dependencias de la organización siendo estas la planta de fundición, la planta de maestranza, la planta de plásticos y las areas administrativas, donde la satisfacción laboral se encuentra en 46.66%, 42.50%, 60% y 60% respectivamente, porcentajes que representan que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular, por otra parte los resultados de Hurtado (2022) determinarán que el 31.7% de los encuestados opinan que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular, asimismo Yeckle y Uriol (2019) en sus resultados mostraron que el 50% de los encuestados manifiestan estar insatisfechos de manera general y finalmente Basberis y Cáceres (2020) determinó que el 55.0% de los encuestados opinan que se encuentran poco satisfechos; de los resultados de estas investigaciones podemos deducir que en todos los casos los



participantes opinan de manera regular con respecto a la satisfacción laboral, correspondiendo a lo manifestado por Robbins y Judge (2013) donde la satisfacción se relaciona positivamente mediante la evaluación de características del trabajo, afirmando que cuando un trabajador muestra alto nivel de satisfacción trae como consecuencias sentimiento positivos hacia su puesto de trabajo mientras que por lo contrario una satisfacción media o baja, reducen el rendimiento laboral de los colaboradores.

Con respecto a los objetivos específicos podemos deducir que las dimensiones relacionadas con los aspectos personales de los colaboradores como son: los beneficios laborales, desarrollo de personal y relaciones sociales entre ellos se encuentran con un nivel de insatisfacción alto, mientras que el desempeño de la tarea tiene un nivel alto de satisfacción, estos resultados se puede comparar con los resultados de Hurtado (2022) donde de similar manera los resultados mantienen un alto nivel de insatisfacción con respecto a estas dimensiones mientras que ocurre lo contrario con la dimensión desempeño de tareas donde existe un alto nivel de insatisfacción con respecto a la presente investigación, así mismo los resultados de Yeckle y Uriol (2019) de la misma forma las dimensiones personales tienen un alto nivel de insatisfacción así como el desempeño de las tareas, por el contrario los hallazgos de Basberis y Cáceres (2020) demostraron que las dimensiones personales excepto los beneficios laborales tiene un alto nivel de satisfacción mientras que los beneficios laborales tienen un nivel de poca satisfacción, estos resultados corroboran las afirmaciones de las teorías de Herzberg al referirse en los factores extrínsecos como los salarios y las relaciones interpersonales, correspondiendo afirmar una similitud parcial entre ambas investigaciones debido a las afirmaciones teóricas señaladas. Por otro lado los resultados demuestran que el aspecto remunerativo es un componente muy importante al momento de medir la satisfacción ya que es un determinante principal de la insatisfacción tal como lo manifiesta Dawis y Lofquist (1984) donde los colaboradores tienen mas probabilidad de sentirse satisfechos en función a los



incentivos o recompensas que reciben, por otra parte según las teorías de Herzberg donde uno de los factores extrínsecos son los salarios, la mejora de estos influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores de la empresa.

Así mismo con relación a las dimensiones relacionadas con el entorno de trabajo como son: Condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas y relación con la autoridad, los resultados obtenidos manifiestan que estos se encuentran en un nivel regular, estos resultados se pueden comparar con los de Hurtado (2022), donde las condiciones físicas se encuentran en un nivel de satisfacción mientras que las políticas administrativas y relación con la autoridad se encuentran en un nivel de insatisfacción esto debido a que la infraestructura es adecuada pero la gestión de la organización y las interrelación con las autoridades no es buena, por otra parte Yeckle y Uriol (2019) en sus resultados determinaron que las condiciones físicas y materiales mantienen un comportamiento regular mientras que para las políticas de la organización y la relación con la autoridad es insatisfactorio, finalmente los resultados de Basberis y Cáceres (2020) indican que en las tres dimensiones el nivel de satisfacción es regular, estos resultados corroboran lo manifestado por Palma (2004) donde la satisfacción está relacionada con las condiciones físicas y materiales así como las políticas de la organización, los mismos que influyen en el nivel de satisfacción de los colaboradores, estos resultados son parcialmente similares a la investigación donde las dimensiones en su mayoría son calificadas como regular, por otro lado las teorías de Amorós (2007) donde los trabajos que realizan los colaboradores implica interactuar con otros miembros de su entorno, así como cumplir reglamentos y políticas de la empresa siendo la satisfacción laboral la consecuencia de un conjunto de actividades relacionadas al trabajo, en el presente caso todas las actividades empresariales generan insatisfacción de lo que se puede deducir que es necesario realizar acciones correctivas en estas dimensiones ya que son de competencia de la empresa y que permitan elevar el nivel de satisfacción.



Conclusiones

Primero: Con relación al objetivo general se concluye que el nivel de “satisfacción laboral” de los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónica S.A.C. se encuentran con un puntaje promedio de 2.75 que significa que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel de “ni satisfecho ni insatisfecho” según la escala de baremación, cuyo significado es que los participantes en su mayoría perciben que la satisfacción laboral es regular.

Segundo: Respecto al objetivo específico 1 se desprende que el grado de las condiciones físicas y/o materiales de “Empresa Granjas Amazónica S.A.C”. se encuentran con un puntaje promedio de 3.04 que representa que la dimensión se encuentra en un nivel de “ni satisfecho ni insatisfecho” según la escala de baremación, cuyo significado es que los participantes en su mayoría perciben que las condiciones físicas y/o materiales son regulares.

Tercero: Respecto al objetivo específico 2 se desprende que el nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores de la “Empresa Granjas Amazónica S.A.C”. se encuentran con un puntaje promedio de 2.14 que representa que la dimensión se encuentra en un nivel de “Insatisfecho” según la escala de baremación, cuyo significado es que los participantes en su mayoría perciben que los beneficios laborales y/o remunerativos son bajos.

Cuarto: Respecto al objetivo específico 3 se desprende que el nivel de las políticas administrativas en la “Empresa Granjas Amazónica S.A.C.” se encuentran con un puntaje promedio de 2.63 que representa que la dimensión se encuentra en un nivel de “Ni satisfecho ni insatisfecho” según la escala de baremación, cuyo significado es que los participantes en su mayoría perciben que las políticas administrativas de la empresa son regulares.

Quinto: Con relación al objetivo específico 4 se concluye que el nivel de desarrollo personal de



los colaboradores de la Empresa Granjas Amazónica S.A.C. se encuentran con un puntaje promedio de 2.32 que representa que la dimensión se encuentra en un nivel de “Insatisfecho” según la escala de baremación, cuyo significado es que los participantes en su mayoría perciben que el desarrollo personal de los colaboradores de la empresa es bajo.

Sexto: Respecto al objetivo específico 5 se puede concluir que el nivel de las relaciones sociales entre los colaboradores de la Empresa Granjas Amazónica S.A.C. se encuentran con un puntaje promedio de 2.51 que representa que la dimensión se encuentra en un nivel de “Insatisfecho” según la escala de baremación, cuyo significado es que los participantes en su mayoría perciben que las relaciones sociales entre los colaboradores de la empresa son bajos.

Séptimo: Respecto al objetivo específico 6 se concluye que el nivel del desempeño de tareas de los colaboradores de la Empresa Granjas Amazónica S.A.C. se encuentran con un puntaje promedio de 3.42 que representa que la dimensión se encuentra en un nivel de “Satisfecho” según la escala de baremación, cuyo significado es que los participantes en su mayoría perciben que el desempeño de tareas de los colaboradores de la empresa es alto.

Octavo: Respecto al objetivo específico 7 se concluye que el nivel de la relación con la autoridad en la Empresa Granjas Amazónica S.A.C. se encuentran con un puntaje promedio de 3.19 que representa que la dimensión se encuentra en un nivel de “Ni satisfecho ni insatisfecho” según la escala de baremación, cuyo significado es que los participantes en su mayoría perciben que el nivel de la relación con la autoridad en la empresa es regular.



Recomendaciones

Primero: Recomendamos encarecidamente al gerente y a los subgerentes de la empresa que se centren en mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. Para lograrlo, les instamos a implementar las recomendaciones específicas identificadas en la investigación. Estas acciones podrían incluir mejoras en los beneficios laborales y la remuneración, el fortalecimiento del desarrollo personal de los colaboradores, la promoción de relaciones sociales positivas y la mejora del ambiente físico y la comunicación interna. Además, sugerimos que se realicen encuestas periódicas o evaluaciones regulares para seguir de cerca el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores. Esto permitirá identificar oportunidades de mejora y realizar ajustes necesarios para mantener un ambiente laboral saludable y productivo. En resumen, es fundamental que los gerentes y administradores tomen en consideración los resultados de la investigación para implementar acciones concretas que impulsen la satisfacción laboral de sus colaboradores. Este enfoque no solo mejorará el bienestar y la motivación de los empleados, sino que también puede contribuir a aumentar la productividad y el rendimiento general de la empresa.

Segundo: En cuanto al ambiente físico de trabajo, recomendamos encarecidamente al departamento de producción que revise las condiciones actuales. Les sugerimos considerar opciones como mejorar la iluminación, renovar el mobiliario o llevar a cabo las reparaciones necesarias para garantizar un ambiente seguro y cómodo para los colaboradores.

Tercero: En relación a los beneficios laborales y la remuneración, recomendamos que el departamento de Recursos Humanos revise y actualice los beneficios ofrecidos a los colaboradores. Deben considerar opciones como seguros médicos, bonificaciones por desempeño, días libres adicionales y otros incentivos que puedan mejorar la satisfacción de los empleados.



Cuarto: En lo que respecta a las políticas administrativas, instamos a la gerencia a revisar las políticas actuales que rigen la relación laboral. Deben buscar oportunidades de mejora que contribuyan a elevar el nivel de satisfacción de los colaboradores.

Quinto: Con respecto al desarrollo personal, recomendamos que el departamento administrativo, a través de Recursos Humanos, implemente programas de formación y entrenamiento para los colaboradores. Esto les brindará oportunidades de crecimiento profesional y, por ende, elevará su nivel de satisfacción laboral.

Sexto: En cuanto a las relaciones sociales, recomendamos que el departamento de Recursos Humanos fomente un ambiente laboral más amigable y colaborativo en todas las áreas de la empresa. Esto puede lograrse mediante actividades sociales o deportivas organizadas por la empresa, así como promoviendo el trabajo en equipo y la comunicación efectiva entre los colaboradores.

Séptimo: En relación al desempeño de tareas, el departamento de Recursos Humanos debe centrarse en mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores a través de programas de capacitación y entrenamiento. Además, sugerimos que se realice una evaluación periódica del nivel de satisfacción de los colaboradores para identificar oportunidades de mejora y brindar retroalimentación constructiva. Esto permitirá establecer objetivos claros y medibles para garantizar un ambiente laboral productivo y satisfactorio.

Octavo: En cuanto a la relación con la autoridad, recomendamos que la gerencia promueva un trato y liderazgo mejorados por parte de los superiores hacia los colaboradores. Deben fomentar un ambiente laboral más democrático y educativo, donde se promueva la comunicación abierta



y respetuosa entre los colaboradores y sus superiores. Además, se recomienda que las supervisiones se realicen de manera más flexible y se adapten a las necesidades individuales de cada colaborador. Es importante reconocer el trabajo bien hecho y brindar retroalimentación constructiva para mejorar las relaciones laborales y elevar la satisfacción de los colaboradores.



Bibliografía

- Acosta, B., Lasso, M., & Pulido, D. (2015). *Condiciones del entorno físico del trabajo y su relación con el estrés en colaboradores públicos del sector educativo en algunas instituciones colombianas*. [Tesis de maestría, Universidad de Manizales]. Obtenido de https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/2106/ACOSTA_LASSO_PULIDO.2015.pdf?sequence=1
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. USAT.
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en la instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.
- Barner, A. (2002). *Organizaciones Modernas*. Editorial Uteha.
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana. *Strategos*, 12(1), 5-18. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>
- Campos, R., & Idrogo, M. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa agrícola, distrito de Illimo -2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca]. Obtenido de Repositorio Institucional UMB: <http://repositorio.umb.edu.pe/simple-search?filterquery=Campos+Sanchez%2C+Rosa+Yuli&filtername=author&filtertype=equals>
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *Cómo hacer la tesis universitaria*. Colorgraf S.R.L.
- Carvajal, M., & Jiménez, E. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en los colaboradores del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena*. [Tesis de licenciatura, Universidad



- Cartagena]. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3986>
- Castellares, R., Ghurra, O., & Toma, H. (2002). *Efectos del salario mínimo en los precios y en el poder de compra de los hogares (DT. N.º. 2022-004 Serie de Documentos de Trabajo)*. Banco Central de Reserva del Perú. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2022/documento-de-trabajo-004-2022.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los Recursos Humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill Publishing Co.
- Contreras, M. (2 de junio de 2013). *Desarrollo Profesional. Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/06/02/desarrollo-profesional/>
- Dawis, R., & Lofquist, L. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. University of Minnesota Press.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional. Una investigación*. CIEA.
- Enciclopedia Jurídica. (2014). *Reglamento*. Obtenido de <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/reglamento/reglamento.htm>
- Falcon, O. (2008). *El trabajo en equipo, una necesidad para las empresas productoras de software (Trabajo monográfico)*. Universidad de las Ciencias Informáticas.
- Flores, J. (2010). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Universidad del Pacífico.
- Flores, Y., & Salazar, E. (2019). *La Satisfacción laboral influye en la productividad Caso: Empresa Volcan S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]. Obtenido de Repositorio Universidad Rafael Landívar:



<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23667/T-2656.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones comportamiento, estructura y procesos*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Guillen, C., & Guil, R. (2000). *Clima Organizacional. Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Mc Graw-Hill.

Gutierrez, G. (3 de marzo de 2014). *Teoría de la toma de decisiones. Definición, etapas y tipos*.
Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos>

Hanco, A. (2020). *Satisfacción laboral de los trabajadores de Plásticos 2000 SRL tienda San Francisco-2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3874/Arlen_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Revistas Científicas Complutenses*, 34(1), 349-368. doi:https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

Hernández-Sampieri, R., & Fernández, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

IMF Business Schooll. (14 de Enero de 2014). *El diseño del puesto de trabajo y la importancia de la ergonomía*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/prl/el-diseno-del-puesto-de-trabajo-y-la-importancia-de-la-ergonomia/>

La República. (24 de Enero de 2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>



Larraz, I. (11 de octubre de 2014). *El 76 por ciento de los colaboradores no está satisfecho con su empleo.* Obtenido de El Tiempo:

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14674698>

Locke, E. (1998). *Teoría del establecimiento de metas u objetivos.* Atalaya.

Loffat, E., & Cuave, C. (2018). *Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas.* Pearson.

López, M., Aran, V., & Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 37-51. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-47242014000100004&script=sci_abstract&tlng=es)

[47242014000100004&script=sci_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-47242014000100004&script=sci_abstract&tlng=es)

Lorenzo, E. (2017). *La productividad laboral y competencia laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, S. (2014). *Definición y características de las actitudes relacionadas al comportamiento.* Obtenido de Calaméo:

<https://es.calameo.com/read/00333179719d48c620467>

Merino, E. (2011). Teoría del ajuste laboral y orientación vocacional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 5(1), 529-535. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832343057.pdf>

Messina, J. (8 de noviembre de 2016). *La productividad de las empresas y los salarios de los colaboradores.* Obtenido de <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/la-productividad-de-las-empresas-y-los-salarios-de-los-colaboradores/>

Montalvo, A. (9 de marzo de 2011). *Recursos Humanos.* Obtenido de



<http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html>

Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. CEIL-CONICET.

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (25 de septiembre de 2017). *Enfermería*. Obtenido de OMS: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>

Palma, S. (2004). *Escala de satisfacción laboral - SPC*. Cartolan E.I.R.L.

Pérez, M. (17 de Abril de 2020). *Capacitación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a ed.). Pearson Educación.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación de México, S A . de C.V.

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. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Valdés, C. (7 de octubre de 2016). *Motivación, concepto y teorías principales*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>



Anexos



Anexo 01: Matriz de consistencia

TITULO: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GRANJAS AMAZÓNICAS S.A.C – 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
Problema general	Objetivo general	Variable	Enfoque de la investigación: Cuantitativo Diseño de la investigación: No experimental Alcance de investigación: Descriptivo Población y muestra: - Población: 148 colaboradores - Muestra: 108 colaboradores Técnica e instrumento: Cuestionario, Escala de opiniones SL- SPC Procesamiento para el análisis de datos: SPSS, EXCEL
¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021?	Describir la satisfacción laboral de los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021	Satisfacción laboral	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Dimensiones	
¿Cómo son las condiciones físicas y/o materiales para los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021?	Describir las condiciones físicas y/o materiales para los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021	Condiciones físicas y/o materiales	
¿Cómo son los beneficios laborales y/o remunerativos para los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021?	Describir los beneficios laborales y/o remunerativos para los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021.	Beneficios laborales y/o remunerativos	
¿Cómo son las políticas administrativas para los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021?	Describir las políticas administrativas para los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021.	Políticas administrativas	
¿Cómo es el desarrollo personal en los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021?	Describir el desarrollo personal en los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021.	Desarrollo personal	
¿Cómo son las relaciones sociales entre los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021?	Describir las relaciones sociales entre los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021.	Relaciones sociales	
¿Cómo es el desarrollo de tareas en los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021?	Describir el desempeño de tareas en los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021.	Desempeño de tareas	
¿Cómo es la relación con la autoridad en los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021?	Describir la relación con la autoridad en los colaboradores en la Empresa Granjas Amazónicas S.A.C – 2021.	Relación con la Autoridad.	



Anexo 02: Matriz instrumento para la recolección de datos

TITULO: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GRANJAS AMAZÓNICAS S.A.C

Variable	Dimensiones	Pesos	Nº de ítems	Ítem	Criterio de evaluación
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	13.89	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Considera usted que la distribución física del ambiente en que trabaja facilita la realización de sus labores. 2. El ambiente donde trabaja es confortable. 3. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es adecuada. 4. La disposición de recursos permite que su desempeño de trabajo sea eficaz. 5. Considera usted que el ambiente de trabajo le ayuda al desempeño de sus labores diarias. 	<p>Siempre (S)</p> <p>Casi siempre (CS)</p> <p>A veces (A)</p> <p>Casi nunca (CN)</p> <p>Nunca (N)</p>
	Beneficios laborales y/o remunerativos	11.11	4	<ol style="list-style-type: none"> 6. El salario que recibe tiene relación con las labores que realiza. 7. Las capacitaciones permiten un mejor desempeño en su puesto de trabajo. 8. Considera usted que la capacitación que recibe es la adecuada. 9. Le brindaron recompensas en el tiempo que lleva realizando sus labores. 	
	Políticas administrativas	13.89	5	<ol style="list-style-type: none"> 10. Considera usted que las políticas garantizan que el desempeño este en línea con los objetivos. 11. Los reglamentos de la institución son de conocimiento general, y ayudan a identificar las tareas que corresponden al puesto de trabajo. 12. Está cómodo con las normas horarias que establece la empresa. 13. Le reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. 14. Considera que en la organización se desarrolla una cultura de valores. 	
	Desarrollo personal	16.67	6	<ol style="list-style-type: none"> 15. Considera usted que el trabajo realizado ayuda en su desarrollo profesional. 16. Considera que la empresa los ayuda y apoya con su desarrollo/ crecimiento fuera de la misma. 17. Por su actuación, preparación y conducta, considera que es una persona valiosa para la organización. 18. Se siente cómodo con los resultados obtenidos en su trabajo. 19. Podría desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad e importancia. 	



				20. Se siente conforme desempeñando sus funciones.	
	Relaciones sociales	11.11	4	21. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para el logro de sus objetivos. 22. Considera usted agradable trabajar con sus compañeros actuales. 23. El ambiente de trabajo, le proporciona seguridad y los insumos o equipos adecuados. 24. Usted considera que el público en general estima y reconoce su profesión u oficio.	
	Desempeño de tareas	16.67	6	25. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto. 26. Considera que se adapta con efectividad a diferentes tareas, ambientes o personas. 27. Comunica sus ideas para resolver los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a su jefe inmediato. 28. Siente que comunica efectivamente sus ideas a un grupo o individuo. 29. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas a su equipo de trabajo. 30. Considera que puede desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo.	
	Relación con la autoridad	16.67	6	31. Considera que su jefe inmediato supervisa con autoridad. 32. Considera que su jefe les pide alguna consulta sobre su trabajo. 33. Considera que su jefe toma las decisiones junto al equipo. 34. Considera que su jefe sabe muy bien como emplear los recursos humanos. 35. Considera usted que sus superiores supervisan con respeto a los colaboradores. 36. Considera que los altos directivos efectúan una correcta orientación para que las metas se cumplan.	
Total		100.00%	36		



Anexo 03: Instrumento para el recojo de datos

Escala de Opiniones – SL SPC

Apellidos, Nombre:

Edad: _____

Genero: M () F ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

1. Siempre (S)
2. Casi siempre (CS)
3. A veces (A)
4. Casi nunca (CN)
5. Nunca (N)

ITEMS	RESPUESTAS				
	N	CN	A	CS	S
1. Considera usted que la distribución física del ambiente en que trabaja facilita la realización de sus labores.					
2. El ambiente donde trabaja es confortable.					
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es adecuada.					
4. La disposición de recursos permite que su desempeño de trabajo sea eficaz.					
5. Considera usted que el ambiente de trabajo le ayuda al desempeño de sus labores diarias.					
6. El salario que recibe tiene relación con las labores que realiza.					
7. Las capacitaciones permiten un mejor desempeño en su puesto de trabajo.					
8. Considera usted que la capacitación que recibe es la adecuada.					
9. Le brindaron recompensas en el tiempo que lleva realizando sus labores.					



10. Considera usted que las políticas garantizan que el desempeño este en línea con los objetivos.					
11. Los reglamentos de la institución son de conocimiento general, y ayudan a identificar las tareas que corresponden al puesto de trabajo.					
12. Está cómodo con las normas horarias que establece la empresa.					
13. Le reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
14. Considera que en la organización se desarrolla una cultura de valores.					
15. Considera usted que el trabajo realizado ayuda en su desarrollo profesional.					
16. Considera que la empresa los ayuda y apoya con su desarrollo/ crecimiento fuera de la misma.					
17. Por su actuación, preparación y conducta, considera que es una persona valiosa para la organización.					
18. Se siente cómodo con los resultados obtenidos en su trabajo.					
19. Podría desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad e importancia.					
20. Se siente conforme desempeñando sus funciones.					
21. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para el logro de sus objetivos.					
22. Considera usted agradable trabajar con sus compañeros actuales.					
23. El ambiente de trabajo, le proporciona seguridad y los insumos o equipos adecuados.					
24. Usted considera que el público en general estima y reconoce su profesión u oficio.					
25. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.					
26. Considera que se adapta con efectividad a diferentes tareas, ambientes o personas.					
27. Comunica sus ideas para resolver los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a su jefe inmediato.					
28. Siente que comunica efectivamente sus ideas a un grupo o individuo.					
29. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas a su equipo de trabajo.					
30. Considera que puede desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo.					
31. Considera que su jefe inmediato supervisa con autoridad.					
32. Considera que su jefe les pide alguna consulta sobre su trabajo.					
33. Considera que su jefe toma las decisiones junto al equipo.					
34. Considera que su jefe sabe muy bien como emplear los recursos humanos.					
35. Considera usted que sus superiores supervisan con respeto a los colaboradores.					
36. Considera que los altos directivos efectúan una correcta orientación para que las metas se cumplan					

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 04: Base de Datos de los Resultados Obtenidos



ÍTEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P01	13	12,0%	18	16,7%	38	35,2%	15	13,9%	24	22,2%
P02	9	8,3%	31	28,7%	29	26,9%	18	16,7%	21	19,4%
P03	15	13,9%	13	12,0%	45	41,7%	20	18,5%	15	13,9%
P04	10	9,3%	13	12,0%	35	32,4%	30	27,8%	20	18,5%
P05	11	10,2%	8	7,4%	40	37,0%	24	22,2%	25	23,1%
P06	27	25,0%	13	12,0%	24	22,2%	19	17,6%	25	23,1%
P07	10	9,3%	14	13,0%	31	28,7%	25	23,1%	28	25,9%
P08	31	28,7%	24	22,2%	25	23,1%	14	13,0%	14	13,0%
P09	30	27,8%	23	21,3%	24	22,2%	16	14,8%	15	13,9%
P10	22	20,4%	10	9,3%	37	34,3%	24	22,2%	15	13,9%
P11	27	25,0%	29	26,9%	16	14,8%	21	19,4%	15	13,9%
P12	17	15,7%	30	27,8%	16	14,8%	24	22,2%	21	19,4%
P13	12	11,1%	23	21,3%	34	31,5%	20	18,5%	19	17,6%
P14	41	38,0%	15	13,9%	19	17,6%	12	11,1%	21	19,4%
P15	10	9,3%	30	27,8%	26	24,1%	22	20,4%	20	18,5%
P16	23	21,3%	18	16,7%	35	32,4%	17	15,7%	15	13,9%
P17	7	6,5%	30	27,8%	33	30,6%	18	16,7%	20	18,5%
P18	10	9,3%	15	13,9%	35	32,4%	30	27,8%	18	16,7%
P19	6	5,6%	34	31,5%	29	26,9%	16	14,8%	23	21,3%
P20	6	5,6%	22	20,4%	35	32,4%	21	19,4%	24	22,2%
P21	23	21,3%	15	13,9%	28	25,9%	22	20,4%	20	18,5%
P22	8	7,4%	7	6,5%	34	31,5%	34	31,5%	25	23,1%
P23	32	29,6%	30	27,8%	21	19,4%	10	9,3%	15	13,9%
P24	6	5,6%	12	11,1%	41	38,0%	29	26,9%	20	18,5%
P25	5	4,6%	28	25,9%	25	23,1%	25	23,1%	25	23,1%
P26	4	3,7%	34	31,5%	25	23,1%	22	20,4%	23	21,3%
P27	8	7,4%	31	28,7%	29	26,9%	20	18,5%	20	18,5%
P28	18	16,7%	19	17,6%	29	26,9%	25	23,1%	17	15,7%
P29	9	8,3%	19	17,6%	28	25,9%	32	29,6%	20	18,5%
P30	25	23,1%	27	25,0%	22	20,4%	13	12,0%	21	19,4%
P31	16	14,8%	27	25,0%	24	22,2%	20	18,5%	21	19,4%
P32	16	14,8%	0	0,0%	46	42,6%	20	18,5%	26	24,1%
P33	17	15,7%	23	21,3%	24	22,2%	15	13,9%	29	26,9%
P34	16	14,8%	20	18,5%	24	22,2%	19	17,6%	29	26,9%
P35	18	16,7%	37	34,3%	26	24,1%	15	13,9%	12	11,1%
P36	17	15,7%	35	32,4%	25	23,1%	16	14,8%	15	13,9%