

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES
DE LA EMPRESA AGROSERVICIOS TORRES S. R. L. EN
LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE
UTCUBAMBA, 2020**

Autora:

Bach. Yary Jhoana Fernandez Villena

Asesora:

Mg. Erlita Llatas Becerra

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mí querido papá que solo compartió cinco años de vida junto a mí y es mi mayor tesoro guardado, sus pocos recuerdos a mi lado son mi fuerza y motivo para seguir.

Yary

Agradecimiento

A mi asesora Erlita Llatas Becerra, por su apoyo incondicional aportando conocimientos con su asesoramiento para la elaboración de la presente investigación.

Al gerente de la empresa Agroservicios Torres por permitirme realizar la presente investigación en dicha empresa facilitando el proceso de investigación.

Yary

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano (e) de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Visto Bueno del Asesor de Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (x), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Agroservicios Torres S.R.L. en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Cotacabamba, 2020 del egresado Yary Incano Fernandez Villena de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de empresas de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 20 de Agosto de 2021

Firma y nombre completo del Asesor
Mg. Eulita Alatas Becerra

Jurado Evaluador de la Tesis



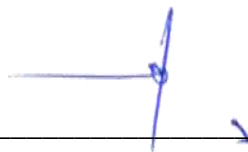
Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano

PRESIDENTE



Dr. Adolfo Cacho Revilla

SECRETARIO



Dr. Rosas Carranza Guevara

VOCAL

Constancia de Originalidad de Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-O

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AGROSERVICIOS
TORRES S.R.L. EN LA CIUDAD DE BAGA GRANDE, PROVINCIA DE UCUBAYRA, ZUZO,
presentada por el estudiante () egresado (X) Yery Juana Fernández Villanez
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas
con correo electrónico institucional 7103555151@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 17 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 14 de JUNIO del 2021


SECRETARIO
Dr. Adolfo Gacho Revilla


PRESIDENTE
Mg. Fernando R. Sánchez A.


VOCAL
Dr. Rosas Cerenza Cuevas

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 09 de JULIO del año 2021 siendo las 11:10 horas, el aspirante: Yary Juana Fernandez Villane, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: SATISFACCION LABORAL EN LOS COOPERADORES DE LA EMPRESA AGROSERVICIOS SRL EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA, 2020, teniendo como asesor a M^c. FRITZ LUIS RECORRE, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: M^c. Fernando Rogelio Sanchez Altamirano

Secretario: Dr. Adolfo Pató Revilla

Vocal: Dr. ROSAS CERRAZO CUEVARE

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X)

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:45 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Firma]
SECRETARIO

[Firma]
PRESIDENTE

[Firma]
VOCAL

OBSERVACIONES:

Índice o Contenido General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	iv
Visto bueno del Asesor de Tesis.....	v
Jurado Evaluador de la Tesis	vi
Constancia de Originalidad de Tesis	vii
Acta de Sustentación de la Tesis.....	viii
Índice o Contenido General	ix
Índice de Tablas	xi
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I.INTRODUCCIÓN.....	15
II.MATERIAL Y MÉTODOS	20
2.1.Tipo de investigación	20
2.2.Diseño de investigación	20
2.3.Población.....	20
2.4.Muestra.....	21
2.5.Muestreo.....	21
2.6.Técnicas.....	23
2.7.Instrumentos.....	23
2.8.Análisis de datos	24
III.RESULTADOS.....	25
3.2.Datos generales del trabajador	25
3.2.Objetivo 1: Describir los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en la empresa Agroservicios Torres S.R.L.	31
3.3.Objetivo 2: Describir los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en la empresa Agroservicios Torres S.R.L.	34
3.4.Objetivo 3: Identificar los factores de mayor relevancia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres S.R.L.....	36

3.5.Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres S. R. L. en la ciudad de Bagua Grande, provincia de utcubamba, 2020	37
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS.....	46

Índice de Tablas

Tabla 1 Trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL	21
Tabla 2 Operacionalización de la variable.....	22
Tabla 3 Género y edad de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.....	25
Tabla 4 Lugar de trabajo y Formación profesional de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba,2020.....	27
Tabla 5 Área que desempeñan y cargo que ocupan los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.	29
Tabla 6 Descripción de los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.	31
Tabla 7 Nivel de satisfacción laboral según los factores extrínsecos de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.....	32
Tabla 8 Descripción de los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.	34
Tabla 9 Nivel de satisfacción laboral según los factores intrínsecos de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.....	35
Tabla 10 Nivel de satisfacción de los trabajadores en la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba,2020.....	38

Índice de figuras

Figura 1 Género y edad de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.	26
Figura 2 Lugar de trabajo y Formación profesional de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.	28
Figura 3 Área que desempeñan y cargo que ocupan los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.	30
Figura 4 Nivel de satisfacción laboral según los factores extrínsecos de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.	33
Figura 5 Nivel de satisfacción laboral según los factores intrínsecos de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.	36
Figura 6 Factores de mayor relevancia según los factores intrínsecos en los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.	37
Figura 7 Nivel de satisfacción de los trabajadores en la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.	38

Resumen

La presente investigación titulada, satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres S.R.L., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020; para la cual se formuló la pregunta siguiente ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres S. R. L., y para responder la pregunta se planteó el objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores. El tipo de investigación que se usó es no experimental, con un diseño descriptivo simple. El instrumento que fue usado es el cuestionario y fue aplicado a los 19 trabajadores que conforman la muestra del estudio. Según los resultados que se obtuvo aplicando la encuesta el 53% de los trabajadores posee un nivel de satisfacción medio, llegando a la conclusión que, de acuerdo al objetivo general, se evidenció que existe un nivel de satisfacción laboral medio en la empresa.

Palabras claves: Satisfacción laboral, colaboradores, empresa, factores.

Abstract

The present investigation titled, job satisfaction in the collaborators of the company Agroservicios Torres S.R.L., in the city of Bagua Grande, province of Utcubamba, 2020; For which the following question was formulated, what is the level of job satisfaction in the employees of the company Agroservicios Torres S. R. L., and to answer the question the objective was set: To determine the level of job satisfaction in the employees. The type of research used is non-experimental, with a simple descriptive design. The instrument that was used is the questionnaire and it was applied to the 19 workers that make up the study sample. According to the results obtained by applying the survey, 53% of the workers have a medium level of satisfaction, reaching the conclusion that, according to the general objective, it was evidenced that there is a medium level of job satisfaction in the company.

Keywords: Job satisfaction, employees, company, factors.

I. INTRODUCCIÓN

Para que una empresa sea exitosa depende mucho de quienes lo integren la organización, así como; de la adaptación a las normas o se vuelven parte identificándose y sintiéndose satisfechos con el trabajo que realizan, para alcanzar el desarrollo tanto personal como empresarial, pero; para ello hay factores que influyen en la labor de los gerentes como el recompensar y estimular a sus colaboradores de manera oportuna y significativa. De acuerdo con Abrahan (2014), cuando se habla de la satisfacción laboral lo define como un conjunto de actitudes generales que tiene una persona hacia su trabajo. La persona que se encuentre satisfecha con el puesto que tiene actitudes positivas, la persona que se siente insatisfecho pues va mostrar actitudes negativas.

“El ser humano ocupa la mayor parte de su vida en la empresa, y esto ha permitido que sea una actividad que tiene una proyección fuerte que influencia tanto físicamente como emocionalmente, es por esto que se convierte en algo indispensable generar un clima laboral que se agradable, que busque en todo momento que los trabajadores se sientan satisfechos, pues tener trabajadores satisfechos significa que existe un equilibrio entre la felicidad laboral y personal” (Idrogo, 2017, p.10).

En la empresa Agroservicios Torres S.R.L. una empresa que desarrolla su actividad empresarial en la venta de agroquímicos y fertilizantes, en la cual se desempeñan 19 colaboradores en sus respectivas sedes y áreas, se ha observado una problemática latente ya que la empresa no ofrece reconocimientos, las posibilidades de ascenso son mínimas además se sienten descontentos con la remuneración que reciben, es por ello que los trabajadores consideran que no son valorados; en cuanto a las condiciones físicas del trabajo se observó que los colaboradores no cuentan con el espacio apropiado que faciliten desarrollar sus actividades de forma adecuada, sienten que no tienen autonomía para desempeñarse de una manera más efectiva en su trabajo, en las relaciones de trabajo existe una disconformidad entre trabajadores por el incumplimiento de sus funciones y horarios esto sucede con mayor frecuencia en el área de ventas.

Según la realidad descrita se formuló la siguiente **interrogante** ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres S. R. L. en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020?

Como **objetivo general** se tubo, determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres S. R. L. en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.

y como **objetivos específicos son:**

- Describir los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en la empresa Agroservicios Torres S.R.L.
- Describir los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en la empresa Agroservicios Torres S.R.L.
- Identificar los factores de mayor relevancia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres S.R.L.

La presente investigación se **justifica a nivel teórica**, ya que a través de la aplicación de la base teoría de la teoría de los factores de Herzberg, nos habla que existen factores motivacionales (intrínsecos) y factores de higiene (extrínsecos); estos conceptos permitieron tener conocimientos más amplios del tema de investigación.

A **nivel metodológico**, porque la utilización adecuada de la técnica en esta investigación permitió tener un primer contacto con la realidad problemática que afronta la empresa Agroservicios Torres S.R.L.

A **nivel práctica**, porque contribuirá a que las empresas pongan en práctica los factores de satisfacción laboral para obtener mejores resultados en su organización.

En el antecedente internacional de acuerdo a Hernández (2019), en su tesis diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Se planteó objetivo diseñar y validar un modelo de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. La investigación fue no experimental -descriptiva, tuvo como muestra a 100 colaboradores de la empresa de salud, para la recolección de información usó el cuestionario como instrumento, la cual estuvo compuesto por trece ítems y que tuvo un nivel confiabilidad excelente con una validez satisfactoria. Concluyó que según el modelo planteado permitió que pueda identificar tanto a los niveles de satisfacción e insatisfacción en sus colaboradores que hacen uso del teletrabajo.

De acuerdo con Hernández (2012), su tesis fue satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango. Se planteó como objetivo identificar si las empresas que distribuyen snacks en la ciudad de Quetzaltenango miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores. Fue una investigación no experimental descriptiva. Se utilizó como muestra a 100 personas (15 supervisores de venta y 85 vendedores). El instrumento utilizado fue el cuestionario, la misma que se aplicó a la muestra antes mencionada. En los resultados se obtuvo que la mayoría de las personas que tenían el puesto de supervisor mencionaron que la empresa que laboran actualmente si se evalúa el nivel de satisfacción laboral, en cambio algunos trabajadores mencionaron que para las empresas en que trabajan nunca se realizan evaluaciones que permitan verificar si se encuentran satisfechos con su trabajo. Estos resultados concuerdan con las respuestas obtenidas por parte de los vendedores por lo que da certeza la investigación y se mostró que a pesar que la mayoría de supervisores tienen conocimiento del tema muchos de ellos no lo utilizan, puede que sea por falta de apoyo de parte de la empresa o que no les interesa conocer si sus trabajadores se sienten satisfechos con lo que realizan y con lo que les proporciona la organización. Concluyó que los objetivos de la investigación se alcanzaron. La mayor parte las empresas que distribuyen snacks si realizan evaluación a sus trabajadores para saber si se encuentran satisfechos; pues las que realizan este tipo de evaluación son las empresas que tienen mayores ganancias o utilidades, ya que estas ganancias les permite realizar una mayor inversión en sus trabajadores, en cambio las empresas que no invierten en la evaluación de satisfacción de sus colaboradores, no lo hacen porque creen que esto les genera más gastos que la retribución que pueden tener.

Calderón (2017), realizó su investigación en motivación y satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz. Tuvo como objetivo estudiar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en sus trabajadores. Su estudio fue no experimental transversal descriptivo, contó con una muestra de 150 trabajadores a los cuales se le aplicó los instrumentos de guía de entrevista y cuestionario. Se concluyó que existe una relación entre las dos variables con un margen aceptable, pues la variable de motivación es la cuenta con un mayor porcentaje cuando se mide la satisfacción; esto nos dio entender que los factores extrínsecos se sobreponen a los factores de higiene.

A nivel nacional según Almeida (2018), en su tesis motivación laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción. La tesis fue no experimental- descriptivo correlacional, su muestra estuvo compuesta por 50, para la recolección de información se usó el cuestionario como instrumento, el mismo que estuvo constituido por 63 preguntas (26 para la primera variable y 37 para la segunda variable). Como resultado se obtuvo que existe una relación muy alta entre las dos variables de estudio, es decir una relación directa entre motivación y satisfacción, ya cuanto mayor sea una variable mayor la otra variable.

Según Sánchez (2016), en su tesis motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la red de salud de la ciudad de Chimbote. Se planteó el objetivo de determinar la relación entre las dos variables de investigación. Para ello usó la investigación de tipo descriptivo correlacional, no experimental, su muestra estuvo conformada por 120 empleados que pertenecen a dicha red de salud, para la recolección de datos se usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Según lo investigado se obtuvo que la mayoría de los empleados del área administrativa de la red de salud, el 42.5% que representa a 51 trabajadores que presentaron un nivel de motivación alto, para el 41.7% que representa a 50 trabajadores el nivel de motivación que presentaron era medio y el 15.8% que representa a 19 trabajadores su nivel de motivación era bajo. También se mostró que el mayor porcentaje de colaboradores del área administrativa de acorde a la satisfacción laboral el 44.2% que representa a 53 trabajadores es de nivel alto, luego el 41.7% que representa a 50 trabajadores que no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos y el 14.2% que representa a 17 trabajadores presentaron se sienten insatisfechos en su trabajo. Esto explica que existe una relación significativamente alta (0.901) entre la motivación y satisfacción laboral.

En el ámbito local de acuerdo a Canta (2016), en su tesis nivel de motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el hospital regional Virgen de Fátima – Chachapoyas. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables de estudio. La investigación fue no experimental, descriptiva, relacional porque es un estudio de asociación. El 100% de la población conformó la muestra de estudio, los cuales fueron 55 profesionales, en dicha investigación se usó el cuestionario como instrumento. De acuerdo con las investigaciones se obtuvo con

respecto a la existencia de la relación entre las variables se obtuvo que el 38.2% se sienten ni muy motivados y ni muy insatisfechos (nivel medio), el 16.4% no se sienten ni motivados ni desmotivados y además insatisfechos; el 14.5% se sienten que están muy motivados y muy satisfechos, el 9.1 % demostraron que tienen la motivación baja y una satisfacción medio, el 7.3 % mostraron tener la motivación alta y se sienten medios satisfechos con respecto a su trabajo; el 5.5% presentaron la motivación y la satisfacción laboral de nivel bajo, el 5.5 % presentaron la motivación baja y muy satisfechos, el 3.6% mostraron una motivación a nivel medio y muy satisfechos con su trabajo.

De acuerdo a Weepiu (2017), en su tesis parámetros motivacionales para la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Condorcanqui, 2017. Tuvo como objetivo determinar los parámetros motivacionales en la satisfacción de los colaboradores. Como parte de su diseño metodológico de investigación se utilizó fue descriptiva y la correlación de datos y tipo de instrumento que se utilizó fue el cuestionario y la guía de entrevista que fue aplicada a una muestra de 43 colaboradores de la municipalidad provincial de Condorcanqui, Los resultados que obtuvo en la investigación en la municipalidad provincial de Condorcanqui, se encontró que uno de los aspectos relacionados a la motivación es el clima organizacional y sobre todo la relación que existe del colaborador con sus compañeros, hecho que es favorable ya que en este aspecto las relaciones interpersonales es frecuente y de apoyo mutuo y los comentarios que se hace de colaborador a colaborador contribuye al cumplimiento de objetivos. Concluyó que después de realizada la investigación se pudo determinar que en la municipalidad provincial de Condorcanqui existen dos formas de motivación, una interna y otra externa las cuales son las mismas que se encuentran relacionadas a los factores intrínsecos y a los factores extrínsecos , de los cuales se encuentran: compensación económica, seguridad en el trabajo, el reconocimiento, el ascenso y capacitaciones, por otra parte tenemos la actitud del colaborador, entorno laboral y las cualidades del dirigente (alcalde y el gerente municipal). El nivel de satisfacción de los colaboradores de acuerdo a los parámetros motivacionales; es regular, ya que para el caso de conformidad con el puesto que ocupan, actividades que desempeñan, tipo de contrato y clima organizacional es buena, pero están disconformes con los ascensos que la mayoría nunca tuvieron y con el salario que perciben.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

Según Vara (2012a), el tipo tradicional de investigación será una investigación aplicada, la investigación aplicada es de interés práctico, los resultados son utilizados de manera inmediata en la solución de los problemas de la realidad que afronta las organizaciones. La investigación aplicada se encarga de identificar la situación donde suscita el problema, además de buscar algunas soluciones al problema y luego evalúa y selecciona la que mejor responda al problema de investigación.

2.2. Diseño de investigación

Según vara (2012b), es una investigación no experimental. Con un diseño de investigación descriptivo simple ya que busca describir de manera precisa la realidad empresarial, por lo que en esta investigación describe la variable problema.

En la investigación se realizó la observación de la variable para describir la realidad problemática en la que se encontró la empresa, apoyándose de la base teórica y la aplicación del cuestionario.

Tiene un esquema:



M: Muestra

O: Observación de la variable – satisfacción laboral

2.3. Población

Vara (2012a), define como el conjunto de personas o cosas que tienen una o más características en común, se encuentran en un territorio y que pueden variar con el paso del tiempo.

La población, se conformó por 19 colaboradores de la empresa Agroservicios Torres S.R.L. distribuidos en las distintas sedes de la empresa haciendo un total de 19 de los cuales 17 laboran en planilla y dos por recibo de honorarios.

2.4.Muestra

Vara (2012b), menciona que cuando la población es reducida y se puede ceder a ella sin ninguna restricción, entonces se puede trabajar con toda la población. Para tal efecto la muestra y la población es la misma y por el hecho de ser pequeña se trabajó con todos.

Por lo tanto, la muestra fue la misma que la población de trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL, que es un total de 19.

Tabla 1

Trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL

Sucursales de la Empresa Grande	Bagua	Bagua	Jaén	Tarapoto	Aucayacu	Promedio
Trabajadores en planilla	7	2	3	3	2	17
Trabajadores por Recibo de honorarios		1		1		2
Total						19

Fuente: Administrador de la empresa Agroservicios Torres SRL.

2.5. Muestreo

Para determinar el muestreo se tomó en cuenta que la población y la muestra es la misma por lo tanto ya no hubo muestreo, según Vara (2012), “no es aplicable ningún tipo de muestreo cuando se trabaja con toda la población” (p.211).

VARIABLES DE ESTUDIO

Variable de estudio 1: Satisfacción laboral

Tabla 2

Operacionalización de la variable

Variables de estudio			
estudio	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Satisfacción laboral	Factores extrínsecos	Salario que percibe	Cuestionario
		Condiciones físicas de trabajo	
		Posibilidad de ascenso	
		Seguridad en el trabajo	
		Reconocimiento extrínseco(incentivos)	
	Factores intrínsecos	Autonomía	
		Trascendencia	
		Logro de objetivos	
		Autoevaluación de desempeño	
		Relación	

Fuente: Elaboración propia

En la presente investigación se utilizó:

El método inductivo porque se desarrolló mediante un análisis teórico de los indicadores de la variable satisfacción laboral para llegar a las conclusiones.

El método deductivo se aplicó para que mediante la observación de los hechos se identifique factores de la satisfacción laboral.

El método analítico se utilizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral según la variable de estudio.

2.6. Técnicas

Las técnicas que se seleccionan para la investigación son de acuerdo a la naturaleza del problema, de acuerdo con Vara (2012a), “son herramientas auxiliares que usan los investigadores para recolectar su información. Las técnicas son específicas y tiene su instrumento respectivo” p (187).

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para recolección de datos.

2.6.1. Encuesta

López (2015), se considera a la encuesta como una técnica para recopilar datos lo cual se realiza mediante el instrumento apropiado de acuerdo a la investigación y la interrogación de las personas, su propósito es conseguir información coherente sobre las variables de estudio para dar solución a la problemática previamente formulada.

2.7. Instrumentos

Manifiesta vara (2012b), “si se dispone del instrumento se puede adaptar para ser aplicados de la manera correcta y en caso contrario se deberá elaborar y validar por expertos, además esto requiere un proceso de ensayo hasta que funcione de una forma apropiada” (p.241).

En la presente investigación se realizó la elaboración y la validación del instrumento por parte de expertos, además se realizó una prueba piloto y se conoció la fiabilidad del instrumento mediante el alfa de cronbach.

2.7.1. Cuestionario

La recolección de información sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa AgroserVICIOS Torres SRL. Se utilizó el cuestionario como instrumento y se aplicó a la muestra seleccionada.

“Brace (2008) menciona que un cuestionario está constituido por una serie de preguntas con respecto a una o más variables a medir.” Hernández et al. (2012).

2.8. Análisis de datos

En la investigación se aplicó la estadística descriptiva los datos fueron procesados con software de aplicación el de base de datos los cuales fueron analizados mediante el paquete estadístico SPSS v 22 , el análisis de confiabilidad del instrumento de recolección de datos se realizó mediante el Alfa de Cronbach: que dio como resultado $\alpha = 0.805$; que indica un grado de precisión de la medida, lo cual, si podemos aplicar repetidamente el instrumento y se obtendrá resultados válidos y confiables, según Cervantes (2005), se puede aplicar el instrumento si el índice que varía entre 0 y 1, se acerca más al 1 ya que allí indica una solidez interna por la existencia de coherencia entre el desenlace final con el desenlace de los ítems de las dimensiones de las variables. La validación del instrumento se realizó por tres expertos en investigación y en Excel se tabularon los resultados del cuestionario incluyendo los porcentajes y frecuencias de las respuestas. Se muestran los resultados en tablas y la representación en figuras.

III. RESULTADOS

3.1 Datos generales del trabajador

Tabla 3

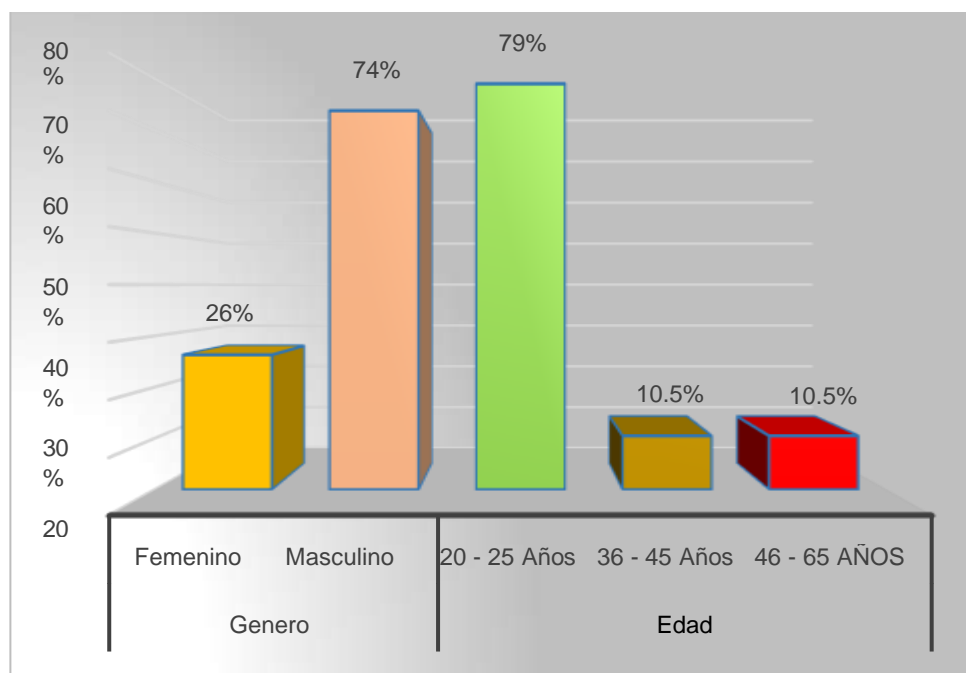
Género y edad de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL, en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.

		N	%
Género del Trabajador	Femenino	5	26%
	Masculino	14	74%
Edad del Trabajador	20 - 25 años	15	79%
	36 - 45 años	2	10.5%
	46 - 65 años	2	10.5%

Nota: Información recolectada del cuestionario que se aplicó a los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL.

Figura 1

Género y edad de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.



Nota: Información obtenida de la tabla 3.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Descripción:

Según muestra la tabla 3 y figura 1, se constata que, de los 19 colaboradores encuestados, el 74% son de sexo masculino y el 26% son de sexo femenino, y con respecto a sus edades de los colaboradores, el 79% tiene entre 20 y 25 años, el 10.5% tiene entre 36 y 45 años y 10.5% tiene entre 46.65% años.

Tabla 4

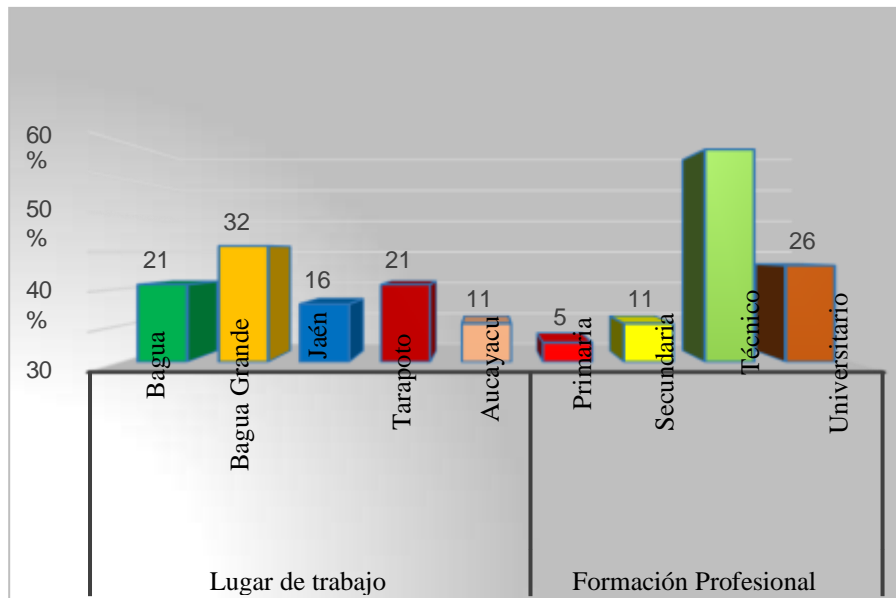
Lugar de trabajo y Formación profesional de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL, en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.

		N	%
Lugar de Trabajo	Bagua	4	21%
	Bagua Grande	6	32%
	Jaén	3	16%
	Tarapoto	4	21%
	Aucayacu	2	11%
Formación Profesional	Primaria	1	5%
	Secundaria	2	11%
	Técnico	11	58%
	Universitario	5	26%

Nota: Información recolectada del cuestionario que se aplicó a los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL.

Figura 2

Lugar de trabajo y Formación profesional de los trabajadores de la empresa Agrosericios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.



Nota: Información obtenida de la tabla 4.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Descripción:

En la tabla 4 y figura 2 se constata que los colaboradores de la empresa Agrosericios Torres SRL, están distribuidos en la oficina principal ubicado en la ciudad de Bagua Grande con 32%, seguido de Bagua y Tarapoto con un 21%, Jaén 16% y Aucayacu con el 11% de ellos.

En cuanto a su formación profesional, el 58% son técnicos, 26% universitarios y un 16% que tienen hasta grado de educación secundaria.

Tabla 5

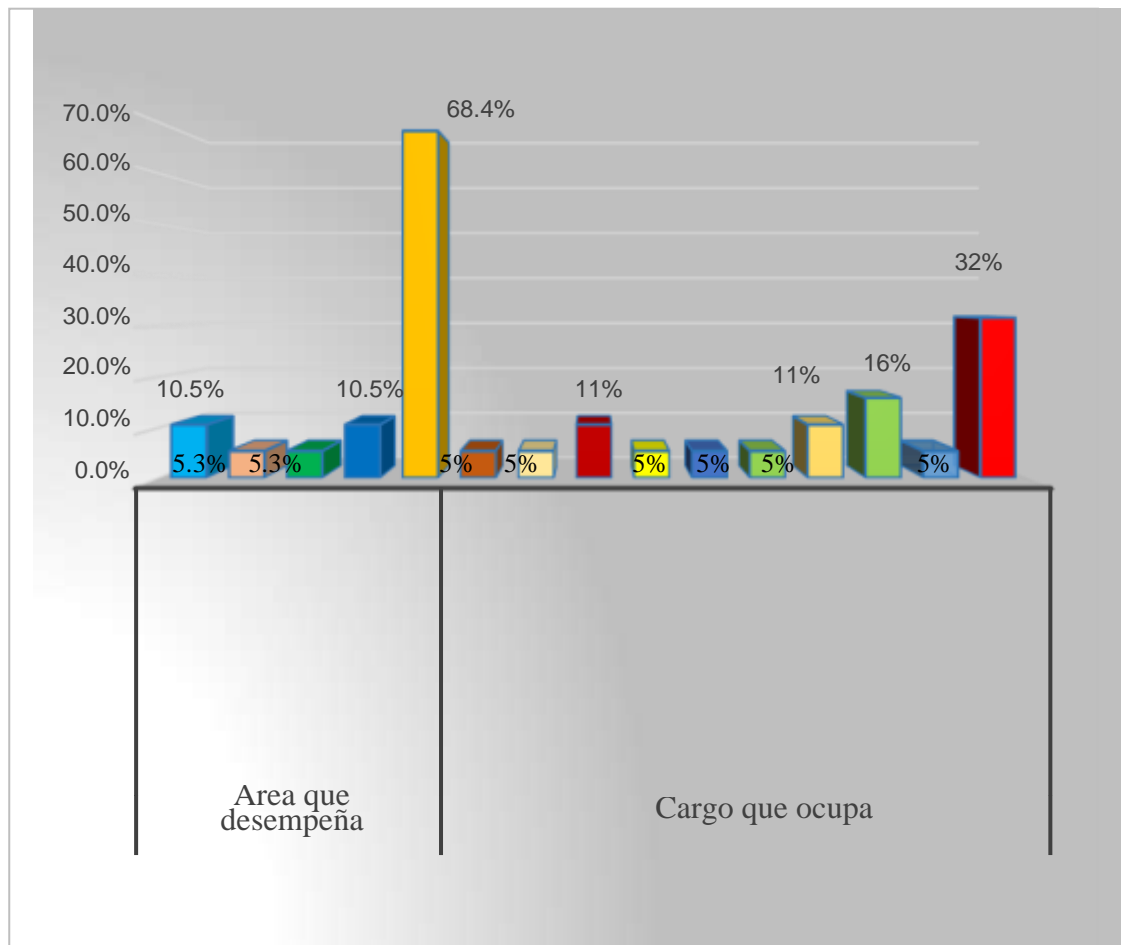
Área que desempeñan y cargo que ocupan los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.

		N	%
Área que se desempeña	Administración	2	10.5%
	Almacén	1	5.3%
	Cobranzas	1	5.3%
	Sistema de venta	2	10.5%
	Ventas	13	68.4%
Cargo que Ocupa	Administrador	1	5%
	Almacenero	1	5%
	Atención al público	2	11%
	Caja Bancos	1	5%
	Cajera	1	5%
	Créditos y cobranza	1	5%
	Encargo tienda	2	11%
	Promotor y venta	3	16%
	Secretaria	1	5%
Vendedor	6	32%	

Nota: Información recolectada del cuestionario que se aplicó a los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL.

Figura 3

Área que desempeñan y cargo que ocupan los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.



Nota: Información obtenida de la tabla 5.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Descripción:

En la tabla 5 y figura 3, con respecto al área en que se desempeñan los trabajadores, el 68.4% están en el área de ventas, 10.5% son encargados de la administración y manejo del sistema de ventas, el 10.6% están en el área de almacén y cobranza.

Según el cargo que ocupan, el 32% son vendedores, 16% son promotores de venta, 11% son de atención al público; así, en similar proporción son encargados de tienda y el 30% restante están a cargo del almacén, caja, créditos y cobranzas y secretaría.

3.2 Objetivo 1: Describir los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en la empresa Agroservicios Torres S.R.L.

Tabla 6

Descripción de los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.

Ítems	Poco					Muy				
	Insatisfecho	%	satisfecho	%	Neutro	%	Satisfecho	%	Satisfecho	%
¿Cómo se siente con el salario que percibe?	0	0%	8	42%	5	26%	6	32%	0	0%
¿Las condiciones físicas de su trabajo son las adecuadas?	0	0%	0	0%	8	42%	11	58%	0	0%
¿En la empresa le brindan posibilidad de ascenso?	2	11%	7	37%	6	32%	4	21%	0	0%
¿En la empresa le Brindan estabilidad laboral?	0	0%	0	0%	2	11%	12	63%	5	26%
¿Está satisfecho con la forma que reconocen su trabajo?	0	0%	3	16%	4	21%	12	63%	0	0%

Nota: Información recolectada del cuestionario que se aplicó a los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL.

Descripción:

En la tabla 6, para determinar el nivel de satisfacción según los factores extrínsecos se describe que el 32% de los colaboradores se siente satisfecho con el salario que percibe, 26% tiene una opinión neutra y el 42% se siente poco satisfecho; el 58% de trabajadores está satisfecho con respecto a las condiciones físicas de su trabajo y el 42% tiene una opinión neutra; el 21% está

satisfecho con las posibilidades de ascenso que les brinda la empresa, el 32% tiene una opinión neutra, el 37% se siente poco satisfecho y el 11% se sienten insatisfechos, en tanto un 26% se siente muy satisfecho con respecto a la estabilidad laboral, el 63% se siente satisfecho, el 11% tiene una opinión neutra respecto a dicho enunciado, el 63% de los trabajadores está satisfecho con la forma en que reconocen su trabajo, el 21% de los trabajadores tienen una opinión neutra y el 16% de ellos se sienten poco satisfechos.

Tabla 7

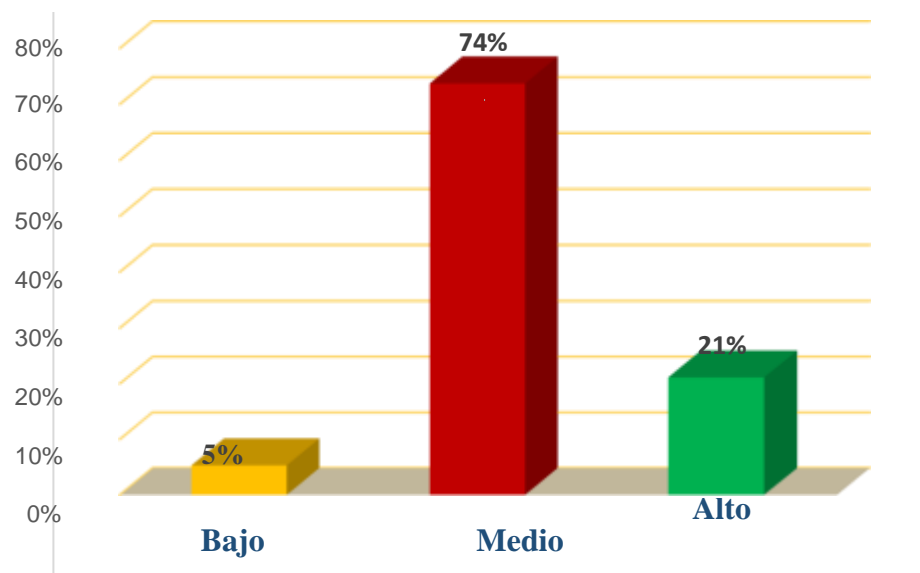
Nivel de satisfacción laboral según los factores extrínsecos de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.

Nivel	N	%
Bajo	1	5%
Medio	14	74%
Alto	4	21%
Total	19	100%

Nota: Información recolectada del cuestionario que se aplicó a los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL.

Figura 4

Nivel de satisfacción laboral según los factores extrínsecos de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.



Nota: Información obtenida de la tabla 7.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Descripción:

En la tabla 7 y figura 4, según el análisis de los factores extrínsecos, el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa de Agroservicios Torres SRL., con el 74% es de nivel medio.

3.3. Objetivo 2: Describir los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en la empresa Agroservicios Torres S.R.L.

Tabla 8

Descripción de los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.

Ítems	Insatisfecho		Poco satisfecho		Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho	
		%		%		%		%		%
¿Tiene libertad para elegir su propio método de trabajo?	0	0%	0	0%	3	16%	13	68%	3	16%
¿Para usted es mejor los resultados que cumplir con un horario?	0	0%	0	0%	8	42%	9	47%	2	11%
¿Siente que sus objetivos tanto personales como profesionales pueden ser alcanzados trabajando en la empresa?	0	0%	5	26%	7	37%	7	37%	0	0%
¿Se siente identificado con las actividades que desempeña?	0	0%	0	0%	1	5%	17	90%	1	5%
¿Cómo se siente con las relaciones que tienen con sus compañeros?	0	0%	0	0%	2	11%	8	42%	9	47%

Nota: Información recolectada del cuestionario que se aplicó a los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL.

Descripción:

En la tabla 8, para determinar el nivel de satisfacción según factores intrínsecos; con respecto a la libertad que tienen que optar por su propia forma de trabajar el 16% se siente muy satisfecho, el 68% satisfecho y el 16% tiene una opinión neutra, el 11% de los colaboradores de la empresa se sienten muy satisfechos con los resultados que logran cumplir que con el horario, el 47% se sienten satisfechos y el 42% tiene una opinión neutra, el 37% de los trabajadores se sienten satisfechos porque sus objetivos tanto personales como profesionales pueden ser alcanzados trabajando en la empresa, el 37% tienen una opinión neutra y el 26% se sienten poco satisfechos, en tanto el 5% de los colaboradores se sienten muy satisfechos porque se identifican con las actividades que desempeña la empresa, el 90% se sienten satisfechos y el 5% tienen una opinión neutra y de acuerdo a las relaciones que tiene con sus compañeros, el 47% se sienten muy satisfechos, el 42% satisfechos y el 11% de los trabajadores tienen una opinión neutra.

Tabla 9

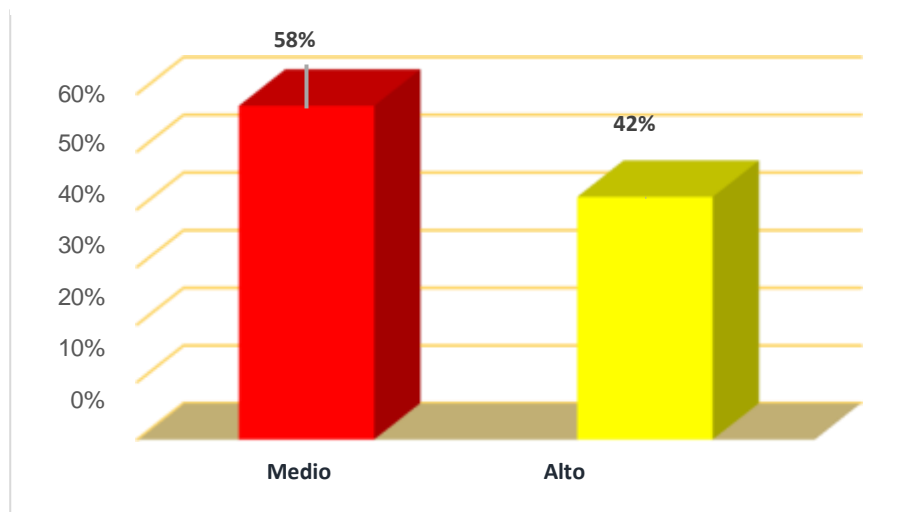
Nivel de satisfacción laboral según los factores intrínsecos de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.

Nivel	N	%
Medio	11	58%
Alto	8	42%
Total	19	100%

Nota: Información recolectada del cuestionario que se aplicó a los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL.

Figura 5

Nivel de satisfacción laboral según los factores intrínsecos de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.



Nota: Información obtenida de la tabla 9.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Descripción:

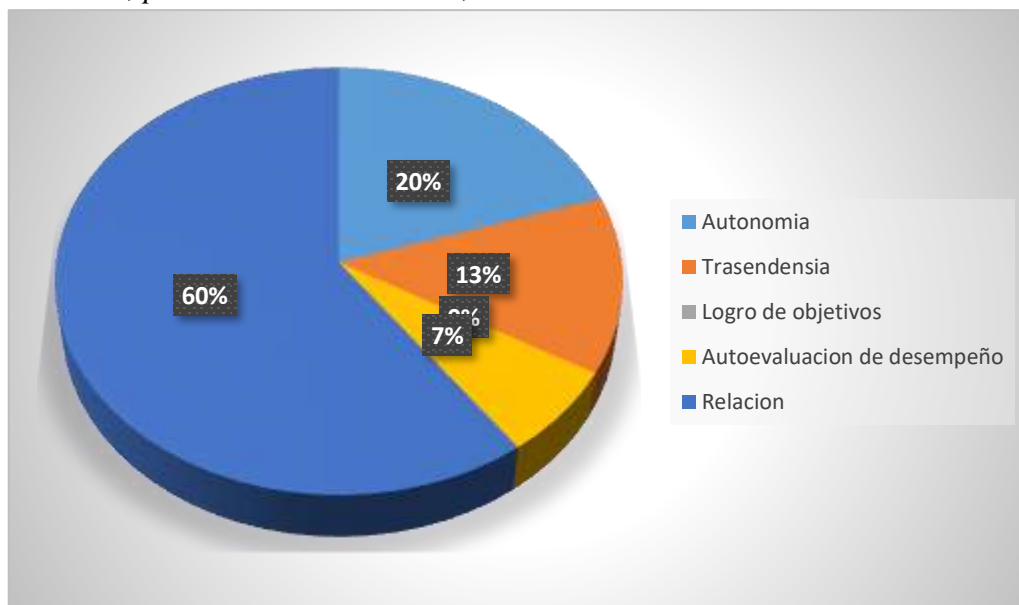
En la tabla 9 y figura 5, según el análisis de factores intrínsecos, el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres SRL., con el 58% es de nivel medio.

3.4.Objetivo 3: Identificar los factores de mayor relevancia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres S.R.L.

De acuerdo a los factores intrínsecos (autonomía, trascendencia, logro de objetivos, autoevaluación de desempeño, relación) en las preguntas planteadas en el cuestionario, se muestra los resultados de los factores de mayor relevancia que hacen sentir muy satisfechos.

Figura 6

Factores de mayor relevancia según los factores intrínsecos en los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.



Nota: Información obtenida de la tabla 8.

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la figura 6 se representa los factores intrínsecos en la satisfacción laboral para identificar el factor de mayor relevancia el cual con 60% es la autonomía siendo el factor que tuvo mayor aceptación por parte de los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL.

3.5.Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres S. R. L. en la ciudad de Bagua Grande, provincia de utcubamba, 2020.

Al conocer la realidad de la empresa, analizando los factores extrínsecos e intrínsecos y teniendo en cuenta cuales son los factores de mayor relevancia se identificó el nivel de satisfacción en la empresa según los resultados que se obtuvo de la encuesta aplicada.

Tabla 10

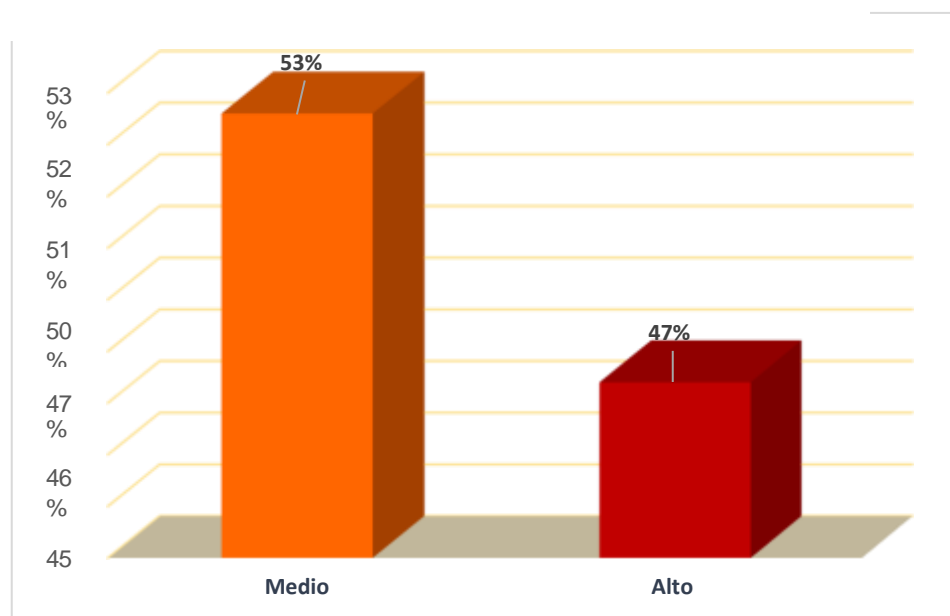
Nivel de satisfacción de los trabajadores en la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.

Nivel	N	%
Medio	10	53%
Alto	9	47%
Total	19	100%

Nota: Información recolectada del cuestionario que se aplicó a los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL.

Figura 7

Nivel de satisfacción de los trabajadores en la empresa Agroservicios Torres SRL., en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020.



Nota: Información obtenida de la tabla 10.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Descripción:

En la tabla 10 y figura 7, analizando los factores de la satisfacción laboral, indicando la postura general que un colaborador tiene hacia su puesto de trabajo; los colaboradores muestran un nivel de satisfacción laboral MEDIO en la empresa Agroservicios Torres SRL.

IV. DISCUSIÓN

El antecedente que tuvo mayor relevancia fue de Hernández (2012), el estudio examinó si las compañías repartidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango calculan el grado de satisfacción laboral de sus vendedores lo cual concluyó que la mayoría de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango calculan el grado de satisfacción laboral de sus vendedores considerando que las compañías que tienen más economía son las que más emplean en este tipo de evaluaciones y las demás compañías no calculan el grado de satisfacción laboral de sus vendedores, porque esto genera la utilización de maquinaria, tecnología, personas y dinero además el enfoque de estas compañías no concuerdan con la utilización de estos recursos. El presente antecedente demuestra que es necesario que las empresas calculen el grado de satisfacción de sus trabajadores para poder tomar decisiones que beneficien a la satisfacción laboral, así como en el presente estudio se calculó el grado de satisfacción aplicando un cuestionario y obteniendo contacto con la realidad que afronta la empresa realizando algo que no se toma en cuenta porque no le dan importancia los directivos ni los trabajadores pero que pueden atraer resultados positivos para ambas partes trabajador y empleador.

El antecedente que demuestra mayor información sobre la realidad empresarial en el Perú a nivel local es de (Weeipiu, 2017), en su tesis tuvo como objetivo determinar los parámetros motivacionales en la satisfacción de los colaboradores de la municipalidad provincial de Condorcanqui la investigación concluyó que existe dos factores de motivación, la que se da de manera interna y la otra se da de manera externa de tal manera están relacionados a los factores intrínsecos y a los factores extrínsecos. Este antecedente muestra resultados que aporta a la presente investigación demostrando los parámetros que hacen sentir satisfecho a los trabajadores ya sea extrínseca o intrínsecamente entre ellos está la seguridad laboral, el salario, el reconocimiento, las relaciones; estos son algunos de los factores aplicados en otra realidad que es en una empresa privada con diferentes personas que cumplen diferentes funciones pero que estos factores también forman parte en la satisfacción del personal y que muchas veces no son tomados en cuenta por los directivos . Estos factores permitieron en la presente investigación llegar a conocer

el grado de satisfacción que tienen los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres SRL.

V. CONCLUSIONES

Al culminar la investigación se obtiene las siguientes conclusiones:

De acuerdo al objetivo general, se evidenció que existe un nivel de satisfacción laboral medio, dichos resultados son provenientes del cuestionario aplicado a los colaboradores a un total de 19 de los cuales el 53% según los resultados obtenidos poseen un nivel de satisfacción medio.

De acorde al objetivo específico de los factores extrínsecos, el nivel de satisfacción del 74% de los colaboradores de la empresa de Agroservicios Torres SRL, es de nivel MEDIO.

De acorde al objetivo específico según el análisis de factores intrínsecos, el nivel de satisfacción del 58% de los colaboradores de la empresa de Agroservicios Torres SRL, es de nivel MEDIO.

De los factores de mayor relevancia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres SRL, resalta la autonomía con un 60% según los resultados de la encuesta.

VI. RECOMENDACIONES

Al culminar el investigador recomienda lo siguiente:

Al gerente de la empresa Agroservicios Torres SRL. Agenciarse del trabajo de investigación para tener en cuenta el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa, para que con el conocimiento idóneo se tomen decisiones de mejora en la satisfacción laboral.

Al administrador de la empresa Agroservicios Torres SRL. Que tenga en cuenta las diferentes condiciones laborales y proveer de todas las herramientas necesarias para que los trabajadores se sientan satisfechos y comprometidos y así se pueda obtener mejores resultados.

A los trabajadores de la empresa Agroservicios Torres SRL. Agenciarse del trabajo de investigación para tener en cuenta que factores depende de ellos para que se sientan satisfechos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial organizacional*. 6ta ed. México: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.

Abrahan, M. (2014). *Propuesta para la Satisfacción Laboral de los Clientes Internos del Departamento de Recursos Humanos de un Ente Gubernamental*. (Tesis de pregrado). Universidad central de Venezuela, Caracas, Venezuela. Recuperado de

http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/9721/1/T026800011217-0-T.E.G._ABRAHAN_MUNOZ-000.pdf

Almeida, K. (2018). *Motivación Laboral y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Wong S.A. Lima, Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad autónoma del Perú, Lima, Perú. Recuperado de

<file:///C:/Users/EQUIPO/Desktop/pdf%20titulo/anteseden/KEVIN%20AUGUSTO%20ALMEIDA%20BAZALDUA.pdf>

Bonillo; D., & Nieto, F. (2010). *La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado*. (Tesis de pregrado). Universidad de Alemania, Alemania. Recuperado de

<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1>

Calderón, J. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de la Paz*. (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia, La Paz. Recuperado de

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11201/CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Canta, L. (2016). *Nivel de motivación y Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital de Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas*. (Tesis de postgrado). Universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas, Perú. Recuperado de

file:///C:/Users/EQUIPO/Desktop/pdf%20titulo/anteseden/Luzlita%20Canta%20%20Zumaeta.pdf

Fischman, D. (2014). *Motivación 360°* (Primera ed.). Lima: Planeta Perú S.A.

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. 12ª ed. México: Cengage Learning Editores S.A.

Hernández, L. (2012). *Satisfacción Laboral en los Vendedores de Empresas Distribuidoras de Snacks de la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Quetzaltenango. Recuperado de

file:///C:/Users/EQUIPO/Desktop/pdf%20titulo/anteseden/Hernandez-Luis.pdf

Hernández, L. (2019). *Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso en entidad de salud*. (Tesis de postgrado). Universidad externado de Colombia, Colombia, Bogotá. Recuperado de

https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2226/DNA-spa-2019-Disenoyaplicaciondeunmodelodemediciondesatisfaccionalaboralpara_teletrabajadores_en_Colombia?sequence=1

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2012). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.DE C.V.

Hitt, M., Black, J., & Porter, L. (2006). *Administración*. 1ra ed. México: PEARSON EDUCACION.

Idrogo, M. (2017). *Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública*. (Tesis de posgrado). Universidad Señor de Sipán, Perú, Chiclayo. Recuperado de

file:///C:/Users/EQUIPO/Desktop/pdf%20titulo/Idrogo%20Cabrera%20.pdf

Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. 7ma. ed. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- López, p. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. 1ra ed. Barcelona: Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Robbins, S, & Decenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración*. 6ta ed. México: PEARSON EDUCACION.
- Robbins, S, & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. 13ra ed. México: PEARSON EDUCACION.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional teoría y práctica*. 7ta ed. México: PRENTICE-HALL HISPANO AMERICANA, S.A.
- Sánchez, R. (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una Red de Salud en la ciudad Chimbote*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar vallejo, Perú, Chimbote. Recuperado de [file:///C:/Users/EQUIPO/Desktop/pdf%20titulo/anteseden/s%C3%A1nchez_rr%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/EQUIPO/Desktop/pdf%20titulo/anteseden/s%C3%A1nchez_rr%20(1).pdf)
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. 2da ed. Lima, Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.
- Weepiu, E. (2017). *Parámetros motivacionales para la satisfacción laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui*. (Tesis de pregrado). Universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1304/Eduardo%20Segundo%20Weepiu%20Samekash.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<file:///C:/Users/EQUIPO/Desktop/pdf%20titulo/anteseden/CJA.pdf>
file:///C:/Users/PC1/Desktop/libros%20yary/DNA-spa-2019-Diseño_y_aplicación_de_un_modelo_de_medición_de_satisfacción_laboral_para_teletrabajadores_en_Colombia.pdf

ANEXOS

1. Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL

TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OBJETIVO: Recoger información sobre la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Agroservicios Torres SRL

INDICACIONES: Estimado trabajador a continuación, te presentamos una lista de preguntas relacionadas a la satisfacción laboral en la empresa. Dicha información será de gran ayuda para la empresa y para el desarrollo de la Tesis, es por eso se le pide contestar con total sinceridad de acuerdo a tu percepción.

I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Sexo

Femenino Masculino

2. Edad

- a. 20 - 25 años
- b. 26 a 35 años
- c. 36 - 45 años
- d. 46 - 65 años

3. Lugar de trabajo

- a. Bagua
- b. Bagua Grande
- c. Jaén
- d. Tarapoto
- e. Aucayacu

4. Formación Profesional

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Técnico
- d. Universitario

5. Área dónde se desempeña

6. Cargo que ocupa

II. SATISFACION LABORAL

Instrucciones: Usted debe marcar con una X la respuesta que crea conveniente. Las respuestas serán registradas teniendo en cuenta la siguiente escala:

Escala de valoración del ítem	Insatisfecho	Poco satisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho
	1	2	3	4	5

ÍTEMS	ESCALA				
	5	4	3	2	1
FACTORES EXTRÍNSECOS					
El salario que percibe es el adecuado					
Las condiciones físicas de su trabajo son las adecuadas					

La empresa le brindan posibilidad de ascenso					
En la empresa le brindan estabilidad laboral					
En la empresa te reconocen tu trabajo					
FACTORES INTRÍNSECOS					
Tiene libertad para elegir su propio método de trabajo					
Para usted es mejor los resultados que cumplir con un horario					
Siente que sus objetivos tanto personales como profesionales pueden ser alcanzados trabajando en la empresa					
Se siente identificado con las actividades que desempeña					
Cómo se siente con la relaciones que tiene con sus compañeros					

2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN N° 01

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA AGROSERVICIOS TORRES S. R. L. EN LA CIUDAD DE BAGUA
GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA, 2020

IT E M	CRITERIOS															JUICIO							
	COHERE NCIA					PERTINE NCIA					INDEPEND ENCIA					IMPACTO					ELI MIN AR	MOD IFIC AR	CON FIRM AR
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1					X					X					X					X			
2					X					X					X					X			
3					X				X					X					X				
4					X				X					X					X				
5					X				X					X					X				
6					X				X					X					X				
7					X				X					X					X				
8					X				X					X					X				
9					X				X					X					X				
10					X				X					X					X				

Grado Académico : Doctor en Administración de la Educación

Lugar y Fecha : Bagua Grande, 03 de setiembre del 2020.

HENRY ARMANDO MERA ALARCÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Quien suscribe: HENRY ARMANDO MERA ALARCÓN, con DNI N°. 33670470. De profesión: Docente. Mediante la presente hace constar que las técnicas e instrumentos para la recolección de datos del trabajo de grado titulado:

SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AGROSERVICIOS TORRES S. R. L. EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA, 2020

Realizado por:

Yary Jhoana Fernandez Villena Aspirantes al grado académico de:

Licenciada en administración de empresas

Reúne los requisitos suficientes, necesarios para ser válidos y son aptos para alcanzar los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente.



Nombre: Henry Armando Mera Alarcón

DNI: 33670470

3. Análisis de confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Analizando con Excel

Coefficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach

It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	suma
2	1	1	2	2	5	1	3	1	4	22
3	3	2	4	4	3	4	2	4	5	34
2	3	2	4	3	4	3	2	4	5	32
2	4	3	4	2	5	4	3	4	4	35
2	3	1	1	4	3	4	2	4	5	29
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	27
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
2	4	2	4	2	4	4	3	4	3	32
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	40
0.9	0.767	0.9	1.16	0.844	0.844	0.9333	0.7667	0.93333	0.456	

suma S² 8.05

Coefficiente de confiabilidad

Coef. Alfa de Cronbach $\alpha = 0.805$

4. Envío de la encuesta online a todos los trabajadores de las sucursales de la empresa.

