



Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Pregrado

“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN BASE A LA ESCALA  
ESL-VO Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD DE CUATRO  
EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE MAQUINARIA TEXTIL,  
CERCADO DE LIMA, 2017”

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y  
Finanzas

Presentado por:  
LUIS ADOLFO BARZOLA ZAMORA

Lima – Perú  
2018



Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos

Documento	DGHCV-MAN-01
Fecha	16/02/18
Versión	1.0

### ANEXO 13 ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 2:50 horas del día 19 de noviembre del 2018, en la sala de conferencias se reunieron los miembros del Jurado:

Presidente     Dra. Meza Balvin, Sandra Jeannet  
Miembro 1     Dra. Tejada Vidal, Nora Gina Del Pilar  
Miembro 2     Dr. Burgos Torres, William Hector

Para evaluar la tesis titulada: "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN BASE A LA ESCALA ES-LVO Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD DE CUATRO EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE MAQUINARIA TEXTIL, CERCADO DE LIMA, 2017", presentada por el tesista Barzola Zamora, Luis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Finanzas.

Terminada la sustentación, el Jurado luego de deliberar concluyen de manera unánime () por mayoría simple () que la tesis es:

Aprobado                    ( )  
Aprobado - Muy buena     (  )  
Aprobado - Sobresaliente    ( )  
Desaprobado                ( )

Calificándola con nota de: 17 en letras ( DIECISIETE )

En fe de lo actuado los miembros de Jurado suscriben la presente Acta en señal de conformidad.

Presidente del Jurado  
Dra. Meza Balvin, Sandra Jeannet

Miembro del Jurado  
Dra. Tejada Vidal, Nora Gina Del Pilar

Miembro del Jurado  
Dr. Burgos Torres, William Hector

Asesor  
Lic. Gloria Reinoso Castañeda

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a mi madre Luisa Zamora y mis hermanos Ana, Arturo y Félix, quienes son mi fuente de inspiración y motivación para superarme y lograr mi desarrollo profesional.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primera instancia a Dios quien me guía en el día a día para alcanzar mis aspiraciones trazadas.

Deseo agradecer de la misma forma a la Universidad Científica del Sur por darme la oportunidad de ingresar al programa Carrera para Personas con Experiencia laboral (CPE), el cual me permitió trabajar de forma conjunta bajo una excelente plana de docente, donde deseo destacar de forma especial el apoyo y dedicación de la doctora Pilar Tejada Vidal (Metodóloga) y la magíster Gloria Reinoso Castañeda (Asesora temática), debido a sus respectivas paciencias y visiones críticas en el desarrollo de mi trabajo de investigación, por sus rectitudes en sus profesiones como docentes y por sus consejos que ayudaron a formarme como profesional e investigador.

Deseo agradecer de la misma forma a las instituciones que brindaron el tiempo y el espacio requerido para el desarrollo de la presente investigación. Sumado a ello la confianza necesaria para responder las preguntas formuladas de los instrumentos.

También quiero dar las gracias a mis colegas de estudios que me han acompañado a lo largo de la carrera, a mis amigos que han formado parte de mi vida profesional y personal, por sus amistades, consejos, apoyo, ánimos y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios siempre los tenga presente y los bendiga.

## ÍNDICE GENERAL

	Página
<b>Dedicatoria</b> .....	III
<b>Agradecimientos</b> .....	IV
<b>Índice General</b> .....	V
<b>Índice de figuras</b> .....	IX
<b>Índice de tablas</b> .....	IX
<b>Índice de anexos</b> .....	XII
<b>Resumen</b> .....	XIII
<b>Abstract</b> .....	XIV
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.1.1. Conceptualización y contexto de la Satisfacción Laboral.....	1
1.1.2. Definición y contexto de la Productividad.....	9
1.1.3. Concepto y realidad de las Empresas Comercializadoras. ....	13
1.1.4. Problema a investigar .....	18
1.2. Formulación del Problema .....	22
1.2.1. Problema General .....	22
1.2.2. Problemas Específicos.....	22
1.3. Justificación .....	23
1.3.1. Justificación Práctica.....	23
1.3.2. Justificación Teórica.....	24
1.3.4. Justificación social .....	25

1.4. Limitaciones del estudio .....	26
1.4.1. Tiempo .....	26
1.4.2. Espacio .....	26
1.4.3. Recursos.....	27
1.5. Viabilidad de la investigación.....	27
1.5.1. Recursos Humanos.....	27
1.5.2. Recursos Financieros .....	28
1.5.3. Materiales de Investigación.....	28
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>31</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	31
2.1.1. Tesis investigadas.....	32
2.1.2. Trabajos de investigación .....	37
2.2. Bases teóricas .....	41
2.2.1. Marco regulatorio del ámbito laboral de las MYPEs en el Perú .....	41
2.2.2. Teorías e instrumento relacionado a la Satisfacción Laboral.....	42
2.2.3. Teoría y dimensiones asociadas a la productividad.....	57
2.3. Objetivos de la Investigación .....	60
2.3.1. Objetivo General .....	61
2.3.2. Objetivos Específicos.....	61
2.4. Formulación de Hipótesis .....	62
2.4.1. Hipótesis General.....	62
2.4.2. Hipótesis Específicas .....	63
2.5. Conclusiones del Marco Teórico.....	64
2.6. Mapa Conceptual del Conocimiento de la Satisfacción Laboral .....	68

<b>CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	69
3.1. Diseño de la investigación .....	69
3.2. Tipo de diseño .....	69
3.3. Enfoque de estudio.....	70
3.4. Población .....	70
3.5. Muestra.....	71
3.6. Operacionalización de las variables .....	73
3.6.1. Variables según su naturaleza .....	74
3.6.2. Variables según su medida.....	75
3.6.3. Variables según grado de complejidad .....	75
3.6.4. Determinación de las dimensiones .....	76
3.6.5. Determinación de indicadores.....	77
3.7. Técnicas de recolección de datos.....	78
3.8. Técnica para el procesamiento y Análisis de los Datos.....	80
3.8.1. Validez y confiabilidad.....	80
3.8.2. Procesamiento y Análisis de Datos.....	85
3.9. Aspectos éticos.....	87
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b> .....	88
4.1. Presentación de resultados .....	88
4.2. Validez y Confiabilidad de los instrumentos: .....	88
4.2.1. Análisis de la fiabilidad de la Escala ESL-VO .....	88
4.2.2. Análisis de la fiabilidad de la Productividad .....	89
4.3. Análisis de Medidas.....	90

4.4. Correlaciones de las variables y dimensiones en estudio .....	92
4.4.1. Correlaciones de la Satisfacción Laboral e Información General.....	92
4.4.2. Correlaciones de la Satisfacción Laboral y la Productividad.....	97
4.5. CONTRASTE DE HIPÓTESIS.....	103
4.5.1. Prueba de hipótesis general de la investigación .....	103
4.5.2. Prueba de hipótesis específica 1 de la investigación .....	104
4.5.3. Prueba de hipótesis específica 2 de la investigación .....	105
4.5.4. Prueba de hipótesis específica 3 de la investigación .....	107
4.5.5. Prueba de hipótesis específica 4 de la investigación .....	108
4.5.6. Prueba de hipótesis específica 5 de la investigación .....	109
4.5.7. Prueba de hipótesis específica 6 de la investigación .....	111
4.5.8. Prueba de hipótesis específica 7 de la investigación .....	112
4.5.9. Prueba de hipótesis específica 8 de la investigación .....	113
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>115</b>
5.1. Discusión .....	115
5.2. Conclusiones .....	120
5.3. Recomendaciones .....	124
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	126
ABREVIATURAS .....	134
ANEXOS .....	137



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
<b>Figura 1.</b> Nivel de satisfacción laboral por países – 2017. ....	4
<b>Figura 2.</b> Índice de satisfacción laboral de los principales países de Latinoamérica – 2017. ....	5
<b>Figura 3.</b> Índice de la Satisfacción Laboral en el Perú (2013-2017). ....	5
<b>Figura 4.</b> Causas de la insatisfacción laboral en el Perú. ....	6
<b>Figura 5.</b> Causas de la Satisfacción Laboral en el Perú 2017. ....	7
<b>Figura 6.</b> Indicadores de las Condiciones de Trabajo - Perú 2010-2015. ....	9
<b>Figura 7.</b> Ranking Latinoamérica y el Caribe – Índice Global Competitividad 2017-2018. ....	11
<b>Figura 8.</b> Evolución de los índices de competitividad Global Perú 2017-18 / 2016-17. ....	12
<b>Figura 9.</b> Relación entre el crecimiento del comercio de mercancías y el PBI Real Mundial, 1981 – 2016. ....	14
<b>Figura 10.</b> Gráfico Matriz del Problema. ....	21
<b>Figura 11.</b> Jerarquización de las Necesidades de Maslow. ....	43
<b>Figura 12.</b> Teoría de los Dos Factores de Herzberg. ....	45
<b>Figura 13.</b> Representación del Modelo Causal de la Satisfacción Laboral de E. Locke. ....	49
<b>Figura 14.</b> Diseño de la investigación no experimental. ....	69
<b>Figura 15.</b> Fórmula de la muestra por proporciones ....	72
<b>Figura 16.</b> Correlación de la Satisfacción Laboral y la Edad de los vendedores. ....	93
<b>Figura 17.</b> Correlación de la Satisfacción Laboral y el Sexo de los vendedores. ....	94
<b>Figura 18.</b> Correlación de la Satisfacción Laboral y el Nivel Educativo de los vendedores. ....	95
<b>Figura 19.</b> Correlaciones de la Satisfacción Laboral y el Puesto Laboral de los vendedores. ....	96
<b>Figura 20.</b> Correlación de la Satisfacción Laboral y el Promedio de Ventas Diarias en S/. ....	98

<b>Figura 21.</b> Correlación de la Satisfacción Laboral y el Promedio de Horas de Trabajo Diarias.....	99
<b>Figura 22.</b> Correlación de la Satisfacción Laboral y La Productividad. ....	100
<b>Figura 23.</b> Nivel de relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad. ....	101
<b>Figura 24.</b> Representación Simple del Chi Cuadrado en la Campana de Gauss... ..	102
<b>Figura 25.</b> Rango de Edad de los vendedores.....	177
<b>Figura 26.</b> Perfil Blando del vendedor.....	177
<b>Figura 27.</b> Perfil Duro del vendedor.....	177
<b>Figura 28.</b> Visión General de Rendimiento (12 Pilares de Competitividad) - Perú: 2012 – 2017.....	178
<b>Figura 29.</b> Producto Bruto Interno según Actividad Económica 2012-2016. ....	178
<b>Figura 30.</b> Empresas y Empleos Informal en el Perú 2016. ....	179

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Volúmenes y precios del comercio mundial 2011 al 2018.....	16
Tabla 2. Elementos y determinación de la muestra.....	73
Tabla 3. Cuadro informativo de los instrumentos.....	80
Tabla 4. Valores mínimos de validez según grupos de expertos.....	83
Tabla 5. Estadística de confiabilidad de la validez.....	83
Tabla 6. Juicio de expertos.....	84
Tabla 7. Análisis de fiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral ESL-VO.....	88
Tabla 8. Fiabilidad de la Productividad.....	89
Tabla 9. Productividad: Ventas diarias / Horas de trabajo diarias.....	91
Tabla 10. Correlaciones de la Satisfacción Laboral e información general.....	92
Tabla 11. Correlaciones: factores de la Satisfacción Laboral y la Productividad.....	97
Tabla 12. Relación de la Satisfacción Laboral y la Productividad.....	101
Tabla 13. Prueba del Chi-Cuadrado.....	102
Tabla 14. Correlación: Satisfacción Laboral y la Productividad.....	103
Tabla 15. Correlación: Diseño del Trabajo y la Productividad.....	105
Tabla 16. Correlación: Realización Personal y la Productividad.....	106
Tabla 17. Correlación: Oportunidades de Desarrollo a Futuro y la Productividad...	107
Tabla 18. Correlación: Relaciones Sociales y Tiempo Libre y la Productividad.....	109
Tabla 19. Correlación: Reconocimiento del Propio Desempeño Laboral y la Productividad .....	110
Tabla 20. Correlación: Valorización Social del Trabajo y la Productividad.....	111
Tabla 21. Correlación: Recompensas Extrínsecas y la Productividad.....	113
Tabla 22. Correlación: Oportunidades de Promoción y la Productividad.....	114
Tabla 23. Fiabilidad de la prueba piloto de la Satisfacción Laboral.....	174
Tabla 24. Rangos de confiabilidad del índice de Alfa de Cronbach.....	179
Tabla 25. Valores de Rho de Spearman.....	180
Tabla 26. Tabla de distribución del Chi Cuadrado.....	180

**ÍNDICE DE ANEXOS**

	Página
<b>Anexo 1.</b> Matriz de consistencia.....	137
<b>Anexo 2.</b> Matriz de operacionalización de las variables .....	139
<b>Anexo 3.</b> Instrumentos de obtención de datos .....	141
<b>Anexo 4.</b> Validez de instrumento por jueces expertos.....	150
<b>Anexo 5.</b> Contenido de la validación del instrumento de la Productividad .....	156
<b>Anexo 6.</b> Constancias de instituciones.....	170
<b>Anexo 7.</b> Prueba Piloto.....	174
<b>Anexo 8.</b> Resultados del modelo del negocio y el perfil del vendedor .....	175
<b>Anexo 9.</b> Otros Anexos .....	178

## RESUMEN

El sector comercio conforma uno de los rubros pujantes de la economía peruana, donde el factor humano representa uno de los activos más valioso de toda empresa. Por ello se determinó estudiar la mejora del ámbito laboral partiendo del estado emocional que presentan los colaboradores. Como también entender el nivel de relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad dentro de las organizaciones.

En relación al estudio se estimó trabajar con dos instrumentos: el cuestionario a través de la Escala ESL-VO perteneciente a Anaya y Suarez (2004) y las guías de entrevistas. Este último fue validado por Juicio de Expertos, siendo aplicados a una muestra poblacional de 50 vendedores del sector comercio de Maquinaria Textil en el Cercado de Lima. El tipo de estudio se determinó como correlacional, de enfoque mixto, aplicándose una estadística inferencial mediante las correlaciones y el contraste de hipótesis de Rho de Spearman, para el cual se hizo empleo del sistema estadístico SPSS.

Finalmente, se logró determinar que las variables en estudio presenta una relación positiva y altamente significativa, a excepción de la dimensión de la Realización Personal. Concluyéndose que el presente estudio constituye un aporte fundamental para el sector. Pero este debe ser complementado con otros estudios con el fin de lograr una mayor profundidad en su entendimiento.

**Palabras claves:** Satisfacción Laboral, Productividad, Comercio de Maquinaria Textil.

## ABSTRACT

The trade sector is one of the items of the Peruvian economy, where the human factor represents one of the most valuable assets of the entire company. For this reason, it was determined to study the improvement of the work environment based on the emotional state of the collaborators. As well as understanding the level of relationship that exists between Labor Satisfaction and Productivity within organizations.

In relation to the study, it was estimated to work with two instruments: the questionnaire through the Scale. ESL-VO belonging to Anaya and Suárez (2004) and interview guides. The latter was validated by Expert Judgment, being applied to a population sample of 50 sellers from the textile machinery trade sector in the Cercado de Lima. The type of study was determined as correlational, with a mixed approach, applying an inferential statistic for the correlations and the contrast of Spearman's Rho hypothesis, for which the SPSS statistical system was used.

Finally, it has been calculated that the variables under study present a positive and highly significant relationship, an exception of the dimension of Personal Realization. It was concluded that the present study constitutes a fundamental contribution for the sector, but this must be complemented with other studies in order to achieve greater depth in their understanding.

**Keywords:** Labor Satisfaction, Productivity, Textile Machinery Trade.