

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa  
GORETTI SRL de la ciudad de Juliaca en el año 2019**

Por:

Herbert Amilcar Chipana Ccorimanya

Danitza Chipana Ccorimanya

Asesor:

Mg. Felix Primero Calla Calla

**Juliaca, diciembre de 2019**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Felix Primero Calla Calla, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: "SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GORETTI SRL DE LA CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2019" constituye la memoria que presentan los estudiantes Herbert Amilcar Chipana Ccorimanya, Danitza Chipana Ccorimanya para aspirar al grado de bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los cinco días del mes de diciembre del año dos mil diecinueve.



Mg. Felix Primero Calla Calla

Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa GORETTI  
SRL de la ciudad de Juliaca en el año 2019

## TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para Optar el Grado Académico de Bachiller en  
Administración y Negocios Internacionales

### JURADO CALIFICADOR



Mg. Elmer Henry Lupaca Chata  
Presidente



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco  
Secretario



Lic. Kukulit Ana Coaquira Puma  
Vocal



Mg. Felix Primero Calla Calla  
Asesor

Juliaca, 04 de diciembre de 2019

# Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa GORETTI SRL de la ciudad de Juliaca en el año 2019

*“Job satisfaction of the employees of the company GORETTI SRL of the city of Juliaca in the year 2019”*

Herbert Amilcar Chipana Ccorimanya <sup>a\*</sup>, Danitza Chipana Ccorimanya <sup>a</sup>

<sup>a</sup>Universidad Peruana Unión, herbertchipana@upeu.edu.pe

<sup>b</sup>Universidad Peruana Unión, danitza.chipana@upeu.edu.pe

---

## Resumen

El presente estudio tiene como finalidad describir la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Gorette SRL de la ciudad de Juliaca en el año 2019. El tipo de estudio es descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, cuya población es de 30 colaboradores que laboran en la empresa Gorette SRL a quienes se les aplicó un instrumento que contiene 7 dimensiones con 35 ítems que valoran las respuestas en la escala de Likert, y fueron tabulados en software SPSS statistics versión 22, donde 63,3% son de género femenino y el 36,7% son de género masculino, los resultados obtenidos dieron a conocer que los colaboradores de la empresa Gorette SRL, indican que la satisfacción laboral es muy favorable. El 60,0% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con las condiciones físicas y/o materiales de la empresa, y el 83,3% de los colaboradores se sienten de acuerdo con la relación con la autoridad. Según la investigación se puede concluir respecto al objetivo general, que se ha logrado describir que los colaboradores de la empresa Gorette SRL tienen una satisfacción laboral muy favorable, se puede mencionar que el 53,3% de los colaboradores señalan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo con los beneficios laborales y/o remunerativos. Los factores considerados son: sueldo bajo, expectativas económicas, sueldo aceptable, y el 63,3% de los colaboradores señalan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo con las políticas administrativas, los factores considerados son: proactivo, horario de trabajo, horas extras, explotación. Por lo tanto, nuestro resultado debería darle importancia para realizar mejoras y tal vez poder minimizar los niveles bajos de dichos indicadores.

*Palabras clave:* Satisfacción laboral; Condiciones físicas; Relación con la autoridad; Beneficios laborales; Políticas administrativas.

---

## Abstract

The purpose of this study is to describe the job satisfaction of the employees of the company Gorette SRL of the city of Juliaca in the year 2019. The type of study is descriptive, non-experimental design of cross-section, whose population is 30 collaborators who work in the company Gorette SRL to whom an instrument containing 7 dimensions with 35 items that assess the responses on the Likert scale were applied, and were tabulated in software SPSS statistics version 22. where 63.3% are female and the 36.7% are male, the results obtained reported that the employees of the company Gorette SRL. They indicate that job satisfaction is very favorable. 60.0% of the employees totally agree with the physical and / or material conditions of the company, and 83.3% of the employees feel in agreement with the relationship with the authority. According to the investigation it can be concluded regarding the general objective, which has been able to describe that the employees of the company Gorette SRL have a very favorable job satisfaction, it can be mentioned that 53.3% of the employees indicate that they neither disagree nor according to labor and / or remuneration benefits. The factors considered are: low salary, economic expectations, acceptable salary, and 63.3% of

---

\* Autor de correspondencia: Chipana Ccorimanya, Herbert Amilcar; Chipana Ccorimanya, Danitza  
Km. 19 Carretera Central, Ñaña, Lima  
Tel.: +051-921-049-842  
E-mail: herbertchipana@upeu.edu.pe; Danitza.chipana@upeu.edu.pe

employees indicate that they disagree or agree with administrative policies, the factors considered are: proactive, working hours, overtime exploitation. Therefore, our result should give importance to make improvements and perhaps be able to minimize the low levels of these indicators.

Keywords: job satisfaction; physicals conditions; relationship with authority; Laboral benefits; administrative policies.

---

## 1. Introducción

La presente investigación tiene como propósito saber cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Goretti SRL de la ciudad de Juliaca en el año 2019. En las empresas la satisfacción laboral viene siendo uno de los factores más importantes para la obtención de resultados positivos, “ya que en el ámbito internacional, se puede afirmar que gran parte de las organizaciones se preocupan en tener una buena comunicación con sus colaboradores con el propósito de lograr la satisfacción laboral” (Pizarro 2017).

Gonzalez (2019) menciona que actualmente se ha venido dando con mayor importancia en las empresas a temas relacionadas con la satisfacción laboral, que amerita ser estudiado para dar una base sólida al momento de tomar decisiones adecuadas respecto al recurso humano. Así se hace referencia al siguiente autor.

En un artículo sobre satisfacción laboral del diario Gestión (2014) citado por Maldonado (2019) menciona que según una encuesta realizada por Supera, el 52 por ciento de trabajadores enfatizó que sus ideas y aportes son poco valorados, más de la mitad de los empleados no se sienten felices en su puesto de trabajo por lo cual su desempeño se verá afectada, el 45 % de personas encuestadas admitió no estar feliz en su centro de labores y la mayoría admitió que esa condición se refería al ambiente laboral. El estudio permitió dar a conocer cuáles serían las estrategias para motivar a los trabajadores donde se destacó lo siguiente: mayor reconocimiento (52%), capacitaciones constantes (49%) y una mejor comunicación (48%), un mejor trato en el centro de trabajo y percibir un aumento de salario (39%). El estudio se realizó a 1500 colaboradores de primera, segunda y tercera línea de los sectores minería, banca, retail, telecomunicaciones y servicios, el estudio se realizó entre abril y junio del 2014 en Lima.

Ramos (2010) realizó un estudio titulado “Grados de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno”. “El cual tuvo como objetivos: Establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno (REDEES), en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, necesidad de autorrealización y relación con la autoridad. El método utilizado fue el descriptivo – explicativo. Se tomó como marco muestral 68 enfermeras. Se aplicó la técnica de la entrevista a las enfermeras y como instrumento se utilizó la escala de satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron: El grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas” (p. 23).

Medir el nivel de satisfacción de los colaboradores permite analizar y aumentar el conocimiento, ya que la satisfacción laboral muchas veces es obviada en las organizaciones sin tomar en cuenta que es un factor muy importante en el bien del colaborador, finalmente se pretende ser un modelo para futuras investigaciones similares.

Esta investigación surge a través de la realidad problemática existente de la necesidad de poder evaluar la satisfacción laboral de la empresa Goretti SRL de la ciudad de Juliaca, para ello se recurrirá a un modelo teórico que está conformado por siete dimensiones referidas a la satisfacción laboral: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativas, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad. Con el objetivo de describir la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Goretti SRL de la ciudad de Juliaca en el año 2019, ya que se viene dando un problema que de una u otra manera es preocupante, esto debido a que se puede

percibir la rotación de trabajadores dentro de la empresa reflejando la incomodidad del incumplimiento de metas establecidas.

## **1.2. Satisfacción laboral**

Cueva & Días (2017) mencionan que “la satisfacción laboral está sujeta a la relación entre los empleados y su ambiente de trabajo”. Así mismo Campos, Nolberto & Coras (2019) “los aspectos que ha recibido mayor atención en los ambientes de trabajo es la satisfacción laboral, ya que el recurso humano es importante para que una institución obtenga resultados positivos”. Para ello es necesario saber que la satisfacción laboral, es un estado emocional positiva que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del rol de cada colaborador que va desempeñar en su puesto de trabajo (Marin & Placencia 2017).

Por otro lado, Frisancho (2018) menciona que la satisfacción laboral depende de las actitudes, opiniones, creencias que manifiestan las personas hacia una determinada situación laboral. “De igual manera se puede entender el término como una cualidad o valor de sentirse bien en medio de alguna situación, con lo cual una persona se siente realizada, pues la actividad le provee de alegría y comodidad y llega a querer continuar con la misma” (Grundy 2019). A este respecto según Apestegui (2017) habla “sobre la teoría de los dos factores, también conocida como teoría de la motivación e higiene propuesta por Herzberg, que los individuos se encuentran influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción”.

Acuña & Villalobos (2016) “afirman que ciertos factores intrínsecos están ligados a la satisfacción laboral, y ciertos factores extrínsecos están ligados a la insatisfacción laboral”. Por lo tanto, para Reyes & Richard (2017) “la falta de satisfacción puede afectar la productividad de la empresa y ocasionar una disminución en el desempeño, aumentar quejas, cambio de empleo, entre otros”.

Según, Quea (2018) se refiere que en la actualidad, “vivimos en un mundo de la globalización y de la competencia en el aspecto laboral, las empresas buscan personal capacitado, que tengan nuevos conocimientos dispuestos al cambio; cuando las actitudes son negativas”, sin embargo Olivares, Matta, Choy, Ronquillo & Maldonado (2017) hacen énfasis en que “el primer paso para mejorar la satisfacción laboral se deben determinar las razones de la insatisfacción laboral y un método bastante utilizado es la encuesta anónima”.

### **1.2.1. Condiciones físicas y/o materiales**

Richard (2015) menciona que las condiciones físicas en que realizan su trabajo deben tener (iluminación, comodidad, uniforme, y las condiciones ambientales adecuadas) las situaciones organizativas (tiempo de la jornada laboral, descansos). Por lo tanto Huamanchumo (2016) dice los daños de la salud son ocasionados por los accidentes de trabajo pueden ser el resultado de las condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo.

### **1.2.2. Beneficios laborales y/o remunerativas**

Horna (2016) menciona que los beneficios o condiciones laborales hacen referencia a la dimensión de estudio añaden a aquellos aspectos propios del trabajo, donde esto puede tener una influencia positiva o negativa en el bienestar de las personas. Existen tipos de beneficios las cuales son oportunidades de desarrollo, nivel laboral y aspecto económico.

### **1.2.3. Políticas administrativas**

Rivera (2017) comenta que las políticas administrativas es la interacción entre directivos de la organización y los colaboradores tanto que tiene influencia en el comportamiento de los trabajadores, esto hace referencia en velar por el cumplimiento de las metas establecidas.

#### **1.2.4. Relaciones sociales**

Se definen como la socialización de los trabajadores con sus pares y otros miembros de la organización, por su entorno de su trabajo el colaborador está en constante contacto con personas y esto deriva en un conjunto de interacción en habilidades sociales y de comunicación (Luza, 2017).

#### **1.2.5. Desarrollo personal**

En las organizaciones deben encontrar apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas, permitiendo que los trabajadores tengan efectivas capacitaciones y dirijan sus esfuerzos a la preparación personal (Saldarriaga, 2017).

#### **1.2.6. Desempeño de área**

Ruiz & Ortega (2018) se pueden inferir de la importancia del desempeño de las actividades realizadas por el colaborador en un área determinada, la cual permite aspectos esenciales como: eficiencia, eficacia, calidad y productividad, también permite al colaborador el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.

#### **1.2.7. Relación con la autoridad**

Charca & Palomino (2016) en este caso es necesario tener una buena relación con la autoridad es uno de los ingredientes que permite que una organización se conserve unida, el cual se adapte a los cambios producidos continuamente en el ámbito laboral.

### **2. Materiales y Métodos**

#### **2.1. Participantes**

La población del presente estudio estuvo conformada de los 30 colaboradores contratados de la empresa GORETTI SRL de la ciudad de Juliaca, la muestra es de tipo no probabilístico, y la cantidad de elementos que conforman la unidad de análisis es el mismo que el de la población objetiva es decir 30 colaboradores.

#### **2.2. Instrumento**

La variable de satisfacción laboral se mide por escala de liker que consta en 7 partes el que posee 35 ítems, la escala ofrece 5 opciones de respuestas que son: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo, cuyos valores van de 1 a 5 puntos. El instrumento presenta un índice de consistencia interna de *alfa de cronbach* de 0.64 que indica una confiabilidad de las respuestas.

#### **2.3. Análisis de datos**

El análisis de los datos se efectuó utilizando el software SPSS statistics versión 22, se realizó un estudio descriptivo y analítico.

### **3. Resultados**

De los 30 trabajadores encuestados donde 63,3% son de género femenino y el 36,7% son de género masculino, los resultados obtenidos dieron a conocer que los colaboradores de la empresa Gorette SRL indican que la satisfacción laboral es muy favorable. El 60,0% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con las condiciones físicas y/o materiales de la empresa, el 53,3% de los colaboradores señalan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo con los beneficios laborales y/o remunerativos, el 63,3% de los colaboradores señalan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo con las políticas administrativas, el 73,3% de los colaboradores mencionan que están de acuerdo con las relaciones sociales, el 100,0% de los colaboradores indican que se encuentran totalmente de acuerdo con el desarrollo personal, el 100,0% de los colaboradores mencionan que si están de acuerdo con el desempeño de tareas, y el 83,3% de los colaboradores se sienten de acuerdo con la relación con la autoridad.

Tabla 1  
*Satisfacción Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy favorable	30	100,0	100,0	100,0

En la tabla 1. Se puede observar de los 30 trabajadores encuestados, la satisfacción laboral es muy favorable con un porcentaje de 100,0%, dentro de la empresa Goretti SRL.

Tabla 2  
*Condiciones físicas y/o materiales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	12	40,0	40,0	40,0
	Totalmente de Acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla 2. Se puede observar de los 30 encuestados 18 colaboradores están totalmente de acuerdo con el indicador de condiciones físicas y/o materiales, con un porcentaje de 60.0%; que demuestra las comodidades del ambiente de trabajo.

Tabla 3  
*Beneficios laborales y/o remunerativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	De Acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla 3. Se puede observar de los 30 encuestados 16 colaboradores están ni en desacuerdo ni de acuerdo en el indicador de los beneficios laborales y/o remunerativos, con un porcentaje de 53.3%; que demuestra la aceptación del sueldo hacia los colaboradores.

Tabla 4  
*Políticas administrativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla 4. Se puede observar de los 30 encuestados 19 colaboradores están ni en desacuerdo ni de acuerdo en el indicador de las políticas administrativas, con un porcentaje de 63.3%; que demuestra reglamento de la empresa hacia los colaboradores.



Tabla 5  
*Relaciones sociales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	22	73,3	73,3	73,3
	Totalmente de Acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla 5. Se puede observar de los 30 encuestados 22 colaboradores están de acuerdo en el indicador de relaciones sociales, con un porcentaje de 73.3%; que demuestra la solidaridad con sus compañeros de trabajo.

Tabla 6  
*Desarrollo personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	30	100,0	100,0	100,0

En la tabla 6. Se puede observar de los 30 encuestados 30 colaboradores están totalmente de acuerdo en el indicador de desarrollo personal, con un porcentaje de 100.0%; que demuestra el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Tabla 7  
*Desempeño de tareas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	30	100,0	100,0	100,0

En la tabla 7. Se puede observar de los 30 encuestados 30 colaboradores están de acuerdo en el indicador de desempeño de tareas, con un porcentaje de 100.0%; que demuestra la importancia de las actividades dentro de la organización.

Tabla 8  
*Relación con la autoridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	25	83,3	83,3	83,3
	Totalmente de Acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla 8. Se puede observar de los 30 encuestados 25 colaboradores están de acuerdo en el indicador de relaciones con la autoridad, con un porcentaje de 83.3%; que demuestra la relación y disposición con sus jefes inmediatos dentro de la organización.

## Discusión

El estudio nos permite describir la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Goretta SRL, se puede mencionar que la satisfacción laboral es muy favorable en la organización, así como encontró en la investigación de Rodríguez & Arévalo (2018) los resultados muestran que el modelo de satisfacción laboral es adecuado, ofreciendo un resultado satisfactorio. En seguida se puede mencionar al siguiente autor Pizarro (2017) en su investigación titulado “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016”, donde se encontró que el 81.4% de los trabajadores presentaban un nivel de satisfacción alto y

el 17.3% un nivel medio de satisfacción. Finalmente, la información obtenida del análisis de las dimensiones de satisfacción laboral se puede observar que cinco objetivos específicos existe una relación significativa, en función de dichos resultados se puede obtener la siguiente información el 53,3% de los colaboradores señalan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo con los beneficios laborales y/o remunerativos, el 63,3% de los colaboradores señalan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo con las políticas administrativas, así que en esta investigación no experimental, descriptiva refleja el punto de vista de los colaboradores respecto a los indicadores de la satisfacción laboral. Por lo cual se brinda esta información para tomar la mejor decisión con la finalidad de mejorar la debilidad y aplicar medidas correctivas para el logro de las metas establecidas por la empresa Goretti SRL.

#### **4. Conclusiones**

Según la investigación titulada satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa GORETTI SRL de la ciudad de Juliaca en el año 2019. Para ello se puede concluir respecto al objetivo general, que se ha logrado describir que los colaboradores de la empresa Goretti SRL tienen una satisfacción laboral muy favorable.

Respecto al segundo objetivo específico, el 53,3% de los colaboradores señalan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo con los beneficios laborales y/o remunerativos. Los factores considerados son: sueldo bajo, expectativas económicas, sueldo aceptable.

Respecto al tercer objetivo específico, el 63,3% de los colaboradores señalan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo con las políticas administrativas, los factores considerados son: proactivo, horario de trabajo, horas extras, explotación. El resultado nos muestra que debería darle importancia para realizar mejoras y tal vez poder minimizar los niveles bajos de dichos indicadores.

Respecto a los demás objetivos se muestra claramente una satisfacción favorable las cuales son condiciones físicas y/o materiales señala que el 60% de los colaboradores están totalmente de acuerdo, relaciones sociales señala que 73,3% de los colaboradores están de acuerdo, desarrollo personal señala que 100,0% de los colaboradores están totalmente de acuerdo, desempeño de tareas señala que 100,0% de los colaboradores están de acuerdo, relación con la autoridad señala que el 83.3% de los colaboradores están de acuerdo, ya que todo esto es fundamental para que una organización pueda lograr las metas establecidas y a la vez se pueda mostrar responsabilidad hacia su centro de trabajo.

#### **Recomendaciones**

Se recomienda seguir investigando sobre este tema ya que es de suma importancia para las organizaciones, durante este estudio de investigación se ha conseguido aclarar las dimensiones más significativas en el sentido de mejorar la satisfacción laboral. Por consiguiente, se recomienda al gerente de la empresa GORETTI SRL, realizar programas de intervención con el fin de mejorar los aspectos débiles en satisfacción laboral que ayuden a incrementar la productividad de la empresa.

#### **Agradecimiento**

En primer lugar, se agradece a Dios por darnos la oportunidad de estar en este mundo, en especial a nuestra madre quien siempre nos brindó su apoyo y cariño incondicional, al magíster Felix Primero Calla Calla quien fue un apoyo fundamental en la elaboración del trabajo de investigación.

#### **Referencias**

- Acuña, R., & Villalobos, H. (2016). Relación de la satisfacción laboral del cliente interno con la calidad del servicio de atención al cliente externo en el área plataforma del banco de crédito del Perú agencia Cajamarca, 2016 (Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; Vol. 53).  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Apestegui, J. (2017). Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en personal de venta de una

- empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, LIMA-PERÚ 2017 (Vol. 6). Universidad César Vallejo.
- Campos, G., Nolberto, V., & Coras, D. (2019). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista Enfermería Herediana*, 11(1), 11. <https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>
- Charca, S., & Palomino, R. (2016). *Influencia de los factores de la satisfacción laboral en la calidad de servicio brindado a los clientes de starbucks coffee arequipa, 2015* (Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3656/Thchhusn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cueva, K., & Días, M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017 (Universidad Peruana Unión). Retrieved from [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diario Gestión. (2014). *Satisfacción laboral*. Retrieved from <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>
- Frisancho, M. (2018). Satisfacción laboral y su repercusión en la enseñanza y rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Odontología. *Colegio Odontológico Del Perú-Región Puno*, 8(2), 1–8.
- Gonzalez, J. (2019). *Satisfacción laboral en negocios & inversiones ENTERPRISE S.A.C.* Universidad Nacional de Piura.
- Grundy, R. (2019). *Satisfacción laboral en los funcionarios de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Arequipa (SEDAPAR), 2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Horna, F. (2016). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Huamanchumo, L. (2016). *Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Luza, F. (2017). El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima. Universidad César Vallejo.
- Maldonado, L. (2019). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 11(4), 1–11. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Olivares, J., Matta, C., Choy, J., Ronquillo, W., & Maldonado, M. (2017). Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. *Revista Estomatológica Herediana*, 5(1), 1–5. <https://doi.org/10.20453/reh.v16i1.1927>
- Pizarro, C. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, Año, 2016. Universidad Peruana Unión.
- Quea, N. (2018). Factores de la satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la compañía minera ARUNTANI SAC- Moquegua 2018 (Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6925/EDMcccacm.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ramos, N. (2010). *Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Reyes, K., & Richard, D. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los docentes de la Asociación Educativa Central Sur – Lima, 2017*. (Universidad Peruana Unión). Retrieved from [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/745/Katherine\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/745/Katherine_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Richard, K. (2015). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa

- retail, Lima, 2014. Universidad Peruana Unión.
- Rivera, E. (2017). Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte (Universidad César Vallejo). Retrieved from [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas\\_Ochochoque\\_Joel\\_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, J., & Arévalo, T. (2018). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018*. Universidad Peruana Unión.
- Ruiz, S., & Ortega, E. (2018). *Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016*. Universidad Peruana Unión.
- Saldarriaga, R. (2017). *Condiciones laborales y satisfacción laboral de APTUS*. Universidad San Ignacio de Loyola.