

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

“Satisfacción laboral en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú

**Caso: Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera
Huánuco la Unión - 2025"**

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

AUTOR: Daza Guillermo, Maga

ASESOR: López Sánchez, Jorge Luis

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad social empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocio

Disciplina: Administración, Negocios

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47332583

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 06180806

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0002-0520-8586

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
2	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Polino Puente, Emerson Junior	Doctor en ciencias de la educación	45867323	0000-0003-2131-8547



UDH
EMPRESARIALES

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS

P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **9:00 horas del día 14 del mes de noviembre del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Diana Huerto Orizano
Mtro. William Giovanni Linares Beraú
Mtro. Emerson Junior Polino Puente

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 990-2025-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CHINA RAILWAY 20 BUREAU GROUP CORPORATION SUCURSAL DEL PERÚ**" CASO: TRAMO 1 DEL PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DE LA CARRETERA HUÁNUCO LA UNIÓN - 2025", presentada por la Bachiller, **DAZA GUILLERMO, Maga**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **APROBADA** con el calificativo cuantitativo de **14 CATORCE** y cualitativo de **SUFICIENTE** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **09:50** horas del día **14 del mes de noviembre del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtra. Diana Huerto Orizano
DNI: 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
PRESIDENTE

Mg. William Giovanni Linares Beraú
DNI: 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
SECRETARIO

Mtro. Emerson Junior Polino Puente
DNI: 45867323
Código ORCID: 0000-0003-2131-8547
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: MAGA DAZA GUILLERMO, de la investigación titulada ""SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CHINA RAILWAY 20 BUREAU GROUP CORPORATION SUCURSAL DEL PERÚ" CASO: TRAMO 1 DEL PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DE LA CARRETERA HUÁNUCO LA UNIÓN - 2025", con asesor(a) JORGE LUIS LÓPEZ SÁNCHEZ, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1493-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 19 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 11 de agosto de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

41. Daza Guillermo, Maga.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

portal.ana.gob.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A mis padres por su importante apoyo.

AGRADECIMIENTOS

Los trabajadores de la empresa por su colaboración con el desarrollo de la investigación

A los ejecutivos de la empresa por haber permitido el desarrollo de la investigación

A mi docente asesor el Dr. Jorge Luis López Sánchez por su colaboración permanente

A los miembros del jurado y a todos aquellos que han contribuido con el desarrollo de la presente investigación para su conclusión en el marco de lo establecido en el reglamento de grados.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVOS	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	19
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	20
2.2. BASES TEÓRICAS	21
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28
2.4. VARIABLES	29
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	30
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.1.1. ENFOQUE	31
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	31
3.1.3. DISEÑO	31
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.2.1. POBLACIÓN	31
3.2.2. MUESTRA	32
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	33
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	33
CAPÍTULO IV.....	34
RESULTADOS.....	34
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	34
CAPÍTULO V.....	48
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES	48
5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO	49
CONCLUSIONES	50

RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variable	30
Tabla 2 Registro de trabajadores de la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2024	32
Tabla 3 Registro de trabajadores de la empresa China Railway 20 - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2024	32
Tabla 4 ¿La empresa generalmente reconoce de manera individual los resultados de sus empleados, talentos, buen comportamiento?	34
Tabla 5 ¿La empresa expresa su reconocimiento como agradecimiento en público los esfuerzos o rasgos resaltantes de sus empleados?	35
Tabla 6 ¿La empresa cuenta con un sistema de recompensas ya sea monetaria o promociones que motiva a sus empleados?	36
Tabla 7 ¿La remuneración básica es atractiva para el trabajador?	37
Tabla 8 ¿La empresa brinda a sus trabajadores incentivos después de cada objetivo cumplido?	38
Tabla 9 ¿La empresa considera pagos por trabajos adicionales a sus colaboradores?	39
Tabla 10 ¿La empresa fomenta el compañerismo en todos sus niveles? ...	40
Tabla 11 ¿La empresa práctica la comunicación formal entre sus trabajadores?	41
Tabla 12 ¿La empresa cuenta con un clima laboral que fomenta el compañerismo entre todos?	42
Tabla 13 ¿La empresa gestiona en el potencial de las habilidades de los trabajadores?	43
Tabla 14 ¿La empresa promueve a los trabajadores que tienen un comportamiento destacado?	44
Tabla 15 ¿La empresa fomenta la Constitución de comités de seguridad y salud en el trabajo?	45
Tabla 16 ¿La empresa comprende cuando un trabajador renuncia de manera voluntaria?	46
Tabla 17 ¿Cuándo los trabajadores infringen la política de la empresa y se ven envueltos en mala conducta, la empresa aplica el despido involuntario?	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿La empresa generalmente reconoce de manera individual los resultados de sus empleados, talentos, buen comportamiento?	34
Figura 2 ¿La empresa expresa su reconocimiento como agradecimiento en público los esfuerzos o rasgos resaltantes de sus empleados?	35
Figura 3 ¿La empresa cuenta con un sistema de recompensas ya sea monetaria o promociones que motiva a sus empleados?	36
Figura 4 ¿La remuneración básica es atractiva para el trabajador?	37
Figura 5 ¿La empresa brinda a sus trabajadores incentivos después de cada objetivo cumplido?	38
Figura 6 ¿La empresa considera pagos por trabajos adicionales a sus colaboradores?	39
Figura 7 ¿La empresa fomenta el compañerismo en todos sus niveles?	40
Figura 8 ¿La empresa práctica la comunicación formal entre sus trabajadores?	41
Figura 9 ¿La empresa cuenta con un clima laboral que fomenta el compañerismo entre todos?	42
Figura 10 ¿La empresa gestiona en el potencial de las habilidades de los trabajadores?	43
Figura 11 ¿La empresa promueve a los trabajadores que tienen un comportamiento destacado?	44
Figura 12 ¿La empresa fomenta la Constitución de comités de seguridad y salud en el trabajo?	45
Figura 13 ¿La empresa comprende cuando un trabajador renuncia de manera voluntaria?	46
Figura 14 ¿Cuándo los trabajadores infringen la política de la empresa y se ven envueltos en mala conducta, la empresa aplica el despido involuntario?	47

RESUMEN

La investigación ha sido elaborada tomando en cuenta que el objetivo principal ha sido describir como es la satisfacción laboral en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú, el cual ha sido elaborado tomando en cuenta el reglamento de grados y títulos con una metodología de tipo aplicada de alcance descriptivo, de diseño no experimental de tipo transversal, teniendo como población a 131 trabajadores con una muestra probabilista de 98 trabajadores, habiendo aplicado la encuesta se ha podido llegar a la conclusión que respecto al objetivo general la investigación ha podido demostrar que la satisfacción laboral en la empresa, es positiva el cual se sustenta en información de la tabla 3 donde 41.8% y 46.9% identifican a la organización como aquella que reconoce la labor de sus trabajadores, así mismo en la tabla 7 se observa que el 30.6% y 57.1% sostiene que la empresa brinda incentivos después de cada meta cumplido, en cuanto al ambiente de trabajo, se puede observar en la tabla 10 que el 59.2% y 32.7% le dan un valor importante a la comunicación formal de la compañía. Describiendo de esta manera un nivel de satisfacción alto de parte de quienes trabajan en la empresa.

Palabras claves: Capacitación, compromiso, desarrollo, identificación, motivación.

ABSTRACT

The thesis has been prepared taking into account that the main objective has been to describe what job satisfaction is like in the company China Railway 20 Bureau Group, which has been prepared taking into account the regulations of degrees and titles with an applied methodology of descriptive scope, non-experimental cross-sectional, having as a population 131 workers with a probabilistic sample of 98 workers, having applied the survey it has been possible to reach the conclusion that Regarding the general objective, the thesis has been able to demonstrate that job satisfaction in the company, is positive, which is supported by information in table 3 where 41.8% and 46.9% identify the company as one that recognizes the work of its workers, likewise in table 7 it is observed that 30.6% and 57.1% maintains that the company provides incentives after each goal met, regarding the work environment, it can be observed in table 10 that 59.2% and 32.7% place significant value on the company's formal communication, thus describing a high level of satisfaction among those who work at the company.

Keywords: Training, commitment, development, identification, motivation.

INTRODUCCIÓN

Que el objetivo principal de la investigación ha sido describir cómo es la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa sujeto de estudio, a partir del cual se hizo un planteamiento objetivo que ha permitido el diseño de instrumentos para el recojo de información. Tras haber superado las limitaciones presentadas, el proyecto es presentado a partir de capítulos que están comprendidos en el reglamento de grados y títulos del programa profesional de Administración de Empresas:

En el primer capítulo se hace una clara exposición respecto a los fundamentos que motivan el desarrollo de la presente investigación, así mismo, se toma en cuenta para ello las justificaciones y los elementos que hacen viable el desarrollo de la presente, destacando el apoyo de la empresa. De igual manera el segundo capítulo, se puede observar los considerandos teóricos y conceptuales escrito por investigadores a nivel internacional, nacional y local. De igual manera las publicaciones hechas por autores reconocidos han permitido el dimensionamiento apropiado del presente estudio.

En el tercer capítulo se ubica el marco metodológico, es cual contempla la ruta que ha permitido una descripción objetiva de la variable de estudio, permitiendo el diseño de un instrumento para recoger información primaria el cual al ser aplicado ha permitido en el capítulo cuatro se exponga dichos resultados describiendo las características de la variable a partir de sus dimensiones. Finalmente, en el capítulo cinco la investigación hace una discusión de resultados en base a los objetivos con los antecedentes y el marco teórico citado correspondientemente pudiendo observar las complementariedades que existen entre lo escrito con lo hallado en la presente investigación.

De esta manera concluye la investigación dando cuenta que se ha respetado los lineamientos establecidos por la Universidad, a partir del cual se tiene claro que las conclusiones planteadas tienen una significancia especial puesto que son un aporte a la ciencia el cual permite el enriquecimiento de lo que se sabe de la satisfacción laboral en un ámbito específico de estudio como el desarrollado en la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, Sulbarán (2023), la administración de personal es esencial para planificar, organizar, dirigir y controlar a los empleados en el ámbito laboral. Una gestión efectiva del talento humano permite a las organizaciones alcanzar un rendimiento superior en comparación con sus competidores. Por el contrario, una administración deficiente puede conducir a problemas como baja productividad, absentismo e incertidumbre.

Un ejemplo destacado es la empresa Rolls-Royce, reconocida por su elegancia y distinción. La compañía ha implementado políticas de recursos humanos que reflejan estos valores, asegurando que sus empleados compartan y promuevan la filosofía corporativa. Esta alineación ha permitido a Rolls-Royce superar desafíos y mantener altos niveles de satisfacción y compromiso laboral entre sus colaboradores.

A nivel nacional, La realidad laboral en el Perú muestra un panorama poco alentador en cuanto a la satisfacción de los empleados. De acuerdo con un reporte publicado por el diario La República (24 de enero de 2020), solo el 24% de los trabajadores peruanos expresan sentirse conformes con sus empleos y con las tareas que desempeñan. Por su parte, el portal Info Capital Humano destaca que las organizaciones han comenzado a enfocarse no solo en mejorar la experiencia del cliente, sino también en optimizar la vivencia del trabajador dentro de la empresa, lo que Ibarra (s/f.) describe como employee experience. Este nuevo enfoque busca fomentar la felicidad laboral, lo que puede traducirse en beneficios importantes, tales como un incremento del 40% en el rendimiento, una mejora del 80% en la creatividad aplicada al trabajo, un mayor compromiso con la organización y una disminución de hasta un 60% en la rotación de personal.

La empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú, es una corporación que ha ganado el concurso para la ejecución de proyecto que construye la carretera Huánuco – la Unión. Son 156 km de carretera asfaltada que debe ser concluida entre los periodos 2020 y 2026. La

empresa cuenta con cuadrillas de trabajadores en diferentes sectores de la vía.

Se ha podido observar en diferentes medios locales (Google, YouTube, Facebook), que los trabajadores en la empresa expresan su insatisfacción laboral por diferentes aspectos, entre los que destacan el incumplimiento de sus compromisos remunerativos, beneficios sociales, poca comunicación con los responsables de personal, entre otros. Por reducir costos los recursos que requieren son de baja calidad, la problemática parte desde que la empresa busca minimizar sus costos buscando mano de obra barato e insumos para la ejecución del proyecto, en cuanto a la alimentación del personal esta no es adecuada, la empresa no incentiva a sus trabajadores cuando realizan bien sus funciones, es por ello que se pone en evidencia el descontento al momento de realizar sus funciones. Las falencias mencionadas retrasan el trabajo del proyecto de la empresa. Frente a esta situación, la administración de personal que conduce la operatividad funcional de los trabajadores en la empresa en el proyecto no está contribuyendo para disminuir esta problemática.

La empresa sujeta a investigación cuenta con todos los elementos profesionales para una buena administración de personal. Respecto a la planificación a pesar de tener esto estándares internacionales en su aplicación en la actualidad los trabajadores perciben que no hay una apreciación correcta de las remuneraciones que estos reciben lo que podría estar generando el nivel de insatisfacción. Por otro lado, dada la organización a través de cuadrillas de trabajo estos acaban siendo un factor de desorganización dado que los trabajadores son rotados según la conveniencia de la empresa.

Otro aspecto importante es el control que ejerce la compañía con la cantidad de trabajadores en todo el tramo de ejecución del proyecto, en ese contexto la insatisfacción probablemente sea generada por el exceso de exigencia que existe en los trabajadores a pesar de las limitaciones de traslado que existe para cada tramo durante el proyecto, en ese sentido es fundamental estudiar cómo la administración de personal está teniendo incidencia o relación en la totalidad de trabajadores.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la satisfacción laboral en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión reconocimiento en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?
- ¿Cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión remuneración en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?
- ¿Cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión ambiente de trabajo en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?
- ¿Cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión promociones en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?
- ¿Cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión seguridad en el trabajo en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?
- ¿Cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión nivel de rotación en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar cómo es la satisfacción laboral de la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025

1.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión reconocimiento en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.
- Describir cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión remuneración en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.
- Describir cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión ambiente de trabajo en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.
- Describir cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión promociones en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.
- Describir cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión seguridad en el trabajo en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.
- Describir cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión nivel de rotación en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Sabaj y Landea (2012) se fundamenta en la necesidad de ampliar o profundizar el conocimiento existente sobre un tema específico. Los autores argumentan que su investigación contribuyó al desarrollo teórico de la disciplina al abordar vacíos o inconsistencias en la literatura previa.

El aporte de la investigación se resumió en su capacidad de cuestionar la vigencia y alcances de las principales teorías que explican las variables de estudio, siendo contributivo dada que sus conclusiones permitieron ampliar estos conocimientos y mejorar el enfoque conceptual de cada variable.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Sabaj y Landea (2012) se basan en la relevancia y aplicabilidad de los resultados para resolver problemas concretos o mejorar prácticas en contextos específicos. Este tipo de justificación destaca la utilidad de la investigación para la sociedad, la industria o determinados grupos profesionales.

La investigación se desarrolló tomando en cuenta las necesidades de estudio que la compañía tiene para dar respuesta a la problemática, cuyas conclusiones permitió la mejora en la toma de decisiones respecto a las acciones que tiene la empresa en el marco de una buena administración que genere satisfacción en todos los periodos de ejecución de la obra de construcción de la carretera Huánuco la Unión.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Sabaj y Landea (2012) se centran en la innovación o mejora de los métodos utilizados en la investigación. Los autores justifican su estudio al proponer nuevas técnicas, procedimientos o enfoques metodológicos que aporten rigor y eficacia al proceso investigativo.

El proyecto de investigación hizo una propuesta metodológica para el recojo de información en una coyuntura donde los trabajadores estuvieron sujetos a una exigencia exhaustiva dadas sus obligaciones con la compañía, permitiendo a los instrumentos diseñados ser referente para futuras investigaciones que se den en similar naturaleza.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación no se tuvo limitaciones, porque se consiguió la información suficiente para llevar a cabo el proyecto de manera óptima.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue viable, porque contó:

- Recursos financieros para su desarrollo
- Recursos metodológicos
- Asesoría y asistencia permanente
- Apoyo de la empresa para su desarrollo
- Apoyo de los trabajadores para el llenado de los instrumentos de investigación

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Valencia (2023) en su trabajo de investigación titulada “La satisfacción laboral en el Ecuador período enero 2016 – 2021”, para obtener el título de Licenciado en administración, en la universidad católica del Ecuador. La metodología que se utilizó una investigación cualitativa, con nivel descriptivo, la población estuvo conformada por 35 documentos, la técnica que se utilizó fue la observación con un instrumento de matriz semiestructurada en Excel, de acuerdo con los resultados obtenidos se llegó a concluir que: Para evaluar la satisfacción laboral en empresas ecuatorianas, los autores han optado mayoritariamente por emplear cuestionarios propios, diseñados con base en investigaciones recientes. En menor medida, se han utilizado encuestas validadas científicamente por expertos en el tema en años anteriores. Esto se debe a que dichos estudios provienen de otros continentes, cuya cultura organizacional difiere de la latinoamericana. La satisfacción laboral en las empresas ecuatorianas está influida principalmente por factores intrínsecos, mientras que las prestaciones económicas generan mayor insatisfacción. Existe una limitada adaptación de instrumentos científicos al contexto local, destacando la necesidad de estudios más segmentados para mejorar la satisfacción y su impacto en la productividad.

Garate y Orbe (2023) en su investigación titulado “Satisfacción laboral: caso de estudio en el banco Guayaquil” investigación de aporte significativo a la Revista de investigadores en Ciencias Administrativas, investigación que tuvo una metodología de alcance descriptivo, bajo un enfoque cualitativo-cuantitativo o mixto respaldado por un diseño de campo. La población estuvo conformada por una muestra representativa de 14 funcionarios del Banco de Guayaquil, distribuidos en las ciudades de Azogues y Cañar. De estos, 4 pertenecían al área de Talento Humano y 10 eran funcionarios generales. Para la recolección de información, se

empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de acuerdo con los resultados obtenidos se llegó a concluir que: La investigación revela que un alto nivel de satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores, el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora del trabajo en equipo. Además, la participación en los beneficios de la entidad financiera fortalece el bienestar, la autoestima y la confianza de los colaboradores, generando un mayor sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Más allá del salario monetario, el reconocimiento y la valoración del trabajador a través de incentivos emocionales y un ambiente laboral favorable resultan claves para su satisfacción y permanencia en la empresa. Asimismo, la concesión de autonomía permite que los empleados desarrollen mayor confianza, creatividad y proactividad, lo que impacta positivamente en la cultura organizacional. En este sentido, la investigación proporciona evidencia útil para que los directivos de la entidad financiera tomen decisiones estratégicas que favorezcan el bienestar del personal y la eficiencia de la organización.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Basauri y Sanchez (2023) en su tesis titulado “Satisfacción laboral en agencias de una entidad financiera de Lima, 2020” para optar el título profesional de Licenciada en Administración, presentado a la Universidad Privada del Norte. La metodología empleada es de carácter no experimental, con un enfoque descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por los 73 colaboradores del área operativa pertenecientes a cuatro agencias de la Entidad Financiera. Para la recopilación de datos, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario, de acuerdo con los resultados obtenidos se llegó a concluir que: La investigación confirmó que el nivel de satisfacción laboral en las agencias de la Entidad Financiera de Lima es regular. Se identificó que los colaboradores no se sienten completamente identificados con la organización, debido a la presencia de factores tanto positivos como negativos que varían en el día a día. Además, se evidenció que otros aspectos como los beneficios

económicos, las condiciones laborales y las oportunidades de reconocimiento también son percibidos de manera regular por una parte significativa del personal, lo que sugiere oportunidades de mejora en la gestión del talento humano.

Camacho (2023) en su tesis titulado “Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro spa, Lima - 2019” para optar el título profesional de Licenciada en Administración, presentado a la Universidad Privada del Norte. La presente investigación emplea una metodología de enfoque descriptivo y diseño no experimental. Para la recopilación de datos, se utilizó el cuestionario. La muestra fue de tipo censal, ya que incluyó la totalidad de la población, conformada por 94 trabajadores de ambos sexos pertenecientes al área administrativa y de atención al cliente, se concluyó lo siguiente: La investigación determinó que la satisfacción laboral en el centro de SPA de Lima, durante el año 2019, fue percibida en un nivel medio por el 90.43% del personal, lo que representa un desafío para la administración. Asimismo, se identificó que la significación de las tareas obtuvo la valoración más alta, con un 84% de aprobación, destacándose como un factor determinante en la motivación del personal y en la calidad del servicio brindado a los clientes. Se constató que las condiciones de trabajo y los beneficios económicos requieren mejoras dentro de la organización. Un 74.47% del personal calificó las condiciones laborales en un nivel medio, mientras que el 87.23% expresó una percepción similar respecto a los beneficios económicos.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Marzano (2022) en su trabajo de investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de administración del ministerio público de Huánuco, 2021”, para optar el grado de licenciado en administración de empresa, presentada en la universidad de Huánuco, la metodología que se utilizó en la investigación es de enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 44 trabajadores, la técnica que se utilizó fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, de acuerdo con los resultados obtenidos se llegó a concluir que: Se logró identificar el

nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración en el Ministerio Público de Huánuco durante el año 2021, a través de una encuesta. Los resultados muestran que el 14% presenta una alta satisfacción, el 39% se encuentra en un nivel regular y el 48% refleja un bajo nivel de satisfacción laboral. Se identificó que los factores que influyen en el reconocimiento del personal social en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración del Ministerio Público de Huánuco, 2021, son principalmente el reconocimiento del esfuerzo del colaborador y la valoración de su desempeño. Estos factores resultan ser clave para la satisfacción laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

Atalaya (1999) sostiene que la cultura del lugar de trabajo y la productividad en una empresa tienen una con noción significativa en la satisfacción de los colaboradores. En otras palabras, el ambiente laboral influye directamente en el rendimiento de los individuos y, a su vez, está estrechamente relacionado con el grado de satisfacción que experimentan en sus funciones. Hay algunos factores que tienen un impacto negativo en los empleados y pueden causar un alto nivel de insatisfacción. Los bajos salarios, las relaciones tensas con los compañeros de trabajo o los jefes, las escasas posibilidades de promoción, las personas inseguras, un ambiente de trabajo hostil y las condiciones laborales desfavorables son algunas de las principales causas. La desmotivación tiene una serie de efectos, uno de los cuales es la reducción de la productividad y el rendimiento de la empresa.

Salazar y Ospina (2019) infieren que tres disciplinas como la psicología, los recursos humanos y la economía, se han centrado en particular en esta percepción. La principal preocupación es comprender lo que los empleados piensan sobre su empleo. El enfoque psicológico utilizado hasta este punto ha intentado explicar por qué diferentes empleados que realizan el mismo trabajo tienen diferentes niveles de satisfacción. Recursos humanos, mientras tanto, ha puesto énfasis en la investigación de beneficios y condiciones para resguardar trabajadores que tienen satisfacción y, en consecuencia, mostrar mayores índices de

productividad en las instituciones, debido a que se piensa que los trabajadores más satisfechos son los que dan mayor productividad a la empresa. Su estrategia se basa en la indagación de qué beneficios y otros servicios se pueden brindar a los empleados para aumentar su felicidad y satisfacción. La contribución de la economía se basa en un análisis de los factores de empleo que intervienen en esta idea de satisfacción.

Chiavenato (2011) menciona que la satisfacción laboral se define como la percepción positiva o negativa que los empleados tienen de su trabajo expresada a través del grado de acuerdo entre esas expectativas y las recompensas que ofrece el trabajo, las relaciones interpersonales y el estilo de gestión. Varios procesos se llevan a cabo en grupos dentro de la organización. Como resultado, debería ser relevante conceptualizar el concepto de satisfacción laboral a nivel grupal, organizacional e individual. Como resultado, definen la satisfacción de la tarea del grupo como la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el entorno de trabajo relacionado.

IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es crucial porque es la base de una experiencia positiva para los empleados. Al considerar las posibles fricciones que pueden haber surgido en el camino, si los trabajadores sienten que su experiencia en la empresa es positiva, eso implica al menos dos cosas. En primer lugar, mientras estén empleados por la empresa, habrán utilizado continuamente todo su potencial para avanzar en los objetivos. En segundo lugar, habrán servido como embajadores de marca efectivos, mejorando la estrategia de reclutamiento entrante de la empresa, la reputación corporativa y su propia reputación como empleados, tanto durante su tiempo en la empresa como después de que finalice su mandato como empleados (Chiavenato, 2011).

2.2.1.1. RECONOCIMIENTO

Hace alusión a los diversos métodos que utiliza una organización para expresar gratitud y valorar el esfuerzo de sus colaboradores, así como cualquier aporte realizado al negocio que esté alineado con su propósito, misión y valores institucionales. El

reconocimiento puede presentarse de muchas formas, pero todo se reduce a decir gracias por un trabajo bien hecho. Un ejemplo podría ser elogiar a un empleado frente a tus compañeros o incluso a toda la empresa. El reconocimiento constituye una necesidad fundamental para todas las personas, razón por la cual desempeña un papel clave en el bienestar tanto de los empleados como de los equipos dentro de una organización. Práctica que se emplea para expresar agradecimiento, incentivar a los colaboradores y fortalecer aquellas conductas que la empresa considera valiosas (Chiavenato, 2011).

- a. **Reconocimiento individual:** Es un aprecio y valoración expresados a una persona por sus logros, esfuerzos o contribuciones específicas, puede manifestarse de diversas formas, como elogios verbales, premios, bonificaciones o menciones especiales, y tiene como objetivo motivar y recompensar al individuo por su desempeño destacado (Chiavenato, 2011).
- b. **Reconocimiento en público:** es un agradecimiento público, notorio y formal de los talentos, esfuerzos o rasgos resaltantes de alguien. También puede ser la expresión pública y formal de agradecimiento por un favor o beneficio recibido, o algún logro celebrado, el reconocimiento es la tensión moral dinamizadora de la vida social. El concepto supone que una persona requiere del vínculo con los demás para desarrollar una identidad sólida y completa (Chiavenato, 2011).
- c. **Sistemas de recompensas:** son mecanismos implementados por las organizaciones con el objetivo de valorar y estimular el rendimiento destacado, las aportaciones significativas y los logros alcanzados por los empleados. Estas recompensas pueden manifestarse en formas tanto económicas como no económicas. Elementos como aumentos salariales, ascensos y beneficios adicionales constituyen herramientas eficaces para potenciar la motivación, elevar el nivel de satisfacción laboral y fomentar un mejor desempeño (Chiavenato, 2006).

2.2.1.2. REMUNERACIÓN

Chiavenato (2011) es la suma total de dinero que se paga a un trabajador por el cargo que ocupa y los servicios que presta durante un tiempo determinado. Adicionalmente, establece que este factor tiene tres partes. Primero, la compensación básica del empleado, que es su pago fijo regular, como su salario mensual o salario por hora. Los beneficios que son remuneraciones indirectas y se brindan a través de programas como vacaciones, transporte subsidiado, seguro de vida, seguro de salud, etc., se ubican en segundo lugar después de los incentivos salariales, que son programas diseñados para recompensar a los empleados que se desempeñan bien. Las bonificaciones y la participación en los resultados completan la lista de beneficios. Otras categorías de remuneración incluyen las remuneraciones fijas, que son salarios uniformes y estándar administrados por un solo organismo; estas remuneraciones no incentivan ni motivan a los empleados, y las remuneraciones variables, que son más adaptables y esencialmente pagan a los trabajadores de acuerdo con los resultados que alcanzan.

- a. **Remuneración básica:** Es la cantidad más pequeña de pago que un empleador está obligado a dar a sus empleados. Este valor es esencial para garantizar condiciones de trabajo justas y decentes y un salario mínimo para los empleados. El término salario base se refiere a la cantidad mínima de dinero que un empleado debe recibir de su empleador a cambio de su trabajo (Chiavenato, 2011).
- b. **Incentivos:** Son lo que motiva a los trabajadores a mejorar en tareas específicas o en otras áreas. Podría verse como un beneficio después de lograr un objetivo. Un incentivo, entonces, es algo que alienta a alguien a completar una tarea en particular de manera más rápida y efectiva, elevando así su nivel de desempeño (Chiavenato, 2011).
- c. **Remuneración indirecta:** El total del salario directo y el salario indirecto, que también incluye vacaciones, aguinaldos,

propinas y otros gastos, es lo que se conoce como remuneración indirecta. Todo lo que un empleado recibe como pago por su trabajo se conoce como remuneración (Chiavenato, 2011).

2.2.1.3. AMBIENTE DE TRABAJO

Todos los factores físicos y psicológicos, incluidos el horario, las condiciones de seguridad y limpieza del lugar de trabajo, su diseño, el entorno en el que se realiza, etc., pueden afectar la forma en que una persona realiza sus tareas diarias en un trabajo. Un lugar de trabajo feliz eleva el espíritu, mejora el enfoque y fomenta una perspectiva positiva del trabajo tanto para los empleadores como para los empleados. Hay muchas variables, incluido el diseño real del espacio de trabajo, las herramientas y el equipo utilizado, la cantidad de ruido e iluminación, la temperatura y la ventilación, y el nivel de seguridad y protección (Chiavenato, 2011).

- a. Compañerismo:** Es un vínculo formado a través de relaciones interpersonales cargadas de emotividad; es un componente crucial del crecimiento personal de los trabajadores de la empresa. Ser un buen compañero implica cooperación, respeto, tolerancia, comprensión, aliento y ayuda a los demás sin esperar nada a cambio (Chiavenato, 2011).
- b. Comunicación:** Es el procedimiento utilizado para transmitir información de una entidad a otra. Es la comunicación de pensamientos, sentimientos o cualquier otro tipo de información a través de palabras habladas, palabras escritas u otras señales. Podemos intercambiar información y crear una especie de conexión social con quienes nos rodean a través del proceso de comunicación. Entonces es un acto dinámico y sistemático que ayuda a que las personas se entiendan y se formen opiniones o posiciones (Chiavenato, 2011).
- c. Clima laboral:** Son los factores sociales, psicológicos y organizacionales que inducen en el actuar de las personas quienes interactúan en el trabajo y ayudan a crear un ambiente de trabajo particular que puede inspirar a los empleados o tener

un impacto en su productividad. La interacción entre estos empleados, o el desempeño colectivo, tiene un impacto directo en el ambiente de trabajo. Algunas empresas no valoran lo suficiente el hecho de mantener un ambiente de trabajo positivo porque desconocen la conexión directa entre éste y la productividad de los empleados (Chiavenato, 2011).

2.2.1.4. PROMOCIONES

Según Chiavenato (2011) la promoción se da cuando un empleado es trasladado a una posición con mejor salario, mayores responsabilidades y un rango corporativo superior. Esta situación es una de las más relevantes en la trayectoria profesional del trabajador, normalmente involucra el reconocimiento tanto del desempeño pasado como del potencial futuro del empleado, suelen fundamentarse en el mérito del trabajador o en su antigüedad.

- a. Crecimiento profesional:** Desarrollo continuo de habilidades, conocimientos y competencias que permiten a una persona avanzar en su carrera laboral y asumir roles de mayor responsabilidad (Chiavenato, 2011).
- b. Ascenso laboral:** Movimiento de un empleado hacia un puesto superior dentro de la organización, generalmente acompañado de un aumento en salario, beneficios y autoridad (Chiavenato, 2011).

2.2.1.5. SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La seguridad laboral comprende un conjunto de acciones técnicas, formativas, médicas y psicológicas orientadas a evitar accidentes y a eliminar riesgos presentes en el entorno de trabajo. Lo cual se enfoca en prevenir los peligros asociados a las actividades laborales mediante la implementación de medidas adecuadas y el fomento de conductas preventivas en el personal. Su propósito no solo es proteger la salud física, sino también contribuir al bienestar general y a la satisfacción del trabajador. Una adecuada gestión de la seguridad fortalece la relación entre el colaborador y la organización, disminuye la rotación de personal y permite retener el talento humano, favoreciendo con un ambiente

laboral positivo que eleva la motivación y promueve una mayor participación (Chiavenato, 2011).

- a. Condiciones de trabajo:** son un conjunto de elementos que rodean al trabajador y que pueden influir en su salud física y mental. Entre estos factores se incluyen el ambiente en el que se desempeña, la jornada laboral, la remuneración, los períodos de descanso, así como el balance entre la vida profesional y personal. Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo (Chiavenato, 2011).
- b. Prevención de accidentes:** La seguridad busca reducir al mínimo la ocurrencia de accidentes en el entorno de trabajo. Un accidente laboral puede definirse como cualquier evento inesperado que tenga lugar durante la jornada o en relación con ella, y que provoque daños físicos, alteraciones funcionales o enfermedades que puedan causar desde la muerte hasta la pérdida, ya sea total o parcial, temporal o permanente, de la capacidad para trabajar. Aunque se trate de hechos imprevistos, la mayoría son evitables mediante medidas adecuadas. Por normativa, también se consideran accidentes laborales aquellos ocurridos durante el desplazamiento del trabajador desde su domicilio hacia la empresa y en el trayecto de regreso (Chiavenato, 2011).

2.2.1.6. NIVEL DE ROTACIÓN

Se refiere al proceso mediante el cual un trabajador abandona su cargo y es reemplazado por otra persona. Lo que incluye no solo la salida e incorporación de empleados, sino también los cambios internos de puesto dentro de la organización. El índice de rotación laboral permite cuantificar cuántos colaboradores dejan la empresa en un período determinado. Métrica es fundamental para la toma de decisiones estratégicas en el ámbito de la gestión del talento

humano, aunque su interpretación solo resulta útil si se analiza en relación con indicadores de referencia adecuados (Chiavenato, 2011).

- a. **Renuncias voluntarias:** Cuando el empleado inicia una ruptura con la empresa, se denomina renuncia voluntaria. Estas pueden ser deseables o indeseables, dependiendo de cómo encajan en los escenarios anteriores. Sin embargo, la mayoría de las veces, las personas dejan el trabajo porque encuentran otros puestos que se ajustan mejor a sus habilidades o planes a largo plazo. Estos tipos de rotación voluntaria son indeseables. También son los que más fácilmente podemos controlar (Chiavenato, 2011).
- b. **Despidos involuntarios:** Los trabajadores que infringen las políticas de la empresa, no rinden bien durante un periodo prolongado o se ven envueltos en mala conducta se enfrentan a un despido involuntario. El despido involuntario lo pone en marcha el empresario. Suele ser el último recurso y conlleva cierto nivel de riesgo (Chiavenato, 2011).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1. **Atención al cliente:** Son un conjunto de actividades y estrategias implementadas por una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Esto incluye proporcionar soporte, resolver problemas, responder preguntas y garantizar que los clientes tengan una experiencia positiva y satisfactoria con los productos o servicios de la empresa (Palomo, 2014).
- 2. **Capacidad:** Se refiere a las habilidades o disposiciones que posee una persona, grupo o institución para realizar una tarea o conjunto de tareas específicas (Alfaro, 2019).
- 3. **Cultura:** una colección de conocimientos generales y conceptos que se han adquirido a través del trabajo, el estudio y la lectura para desarrollar las facultades intelectuales (Wether & Davis, 2008).
- 4. **Dirección empresarial:** es el proceso de administrar globalmente los recursos productivos y tomar decisiones, para lograr las metas de la organización de manera eficaz y eficiente (Chiavenato, 2011).

5. **Diálogo:** Es una conversación entre dos o más individuos, se denomina así tanto por su forma escrita como por cualquier tipo de comunicación oral habitual en la que hablante y oyente se desconectan utilizando la misma palabra (Wether & Davis, 2008).
6. **Eficiencia:** La capacidad de lograr una meta u obtener el mejor resultado con la menor cantidad de recursos es a lo que se refiere este término (Wether & Davis, 2008).
7. **Eficacia:** Se hace referencia tanto al cumplimiento de los objetivos organizacionales como a los resultados en relación con las metas (Chiavenato, 2011).
8. **Motivación:** Se describe como una colección de elementos internos o externos que influyen de alguna manera en el comportamiento de los trabajadores de la empresa (Chiavenato, 2011).
9. **Rendimiento laboral:** Se entiende que se refiere a los comportamientos o acciones de los empleados que son pertinentes para el logro de las metas de la organización (Salazar y Ospina, 2019)
10. **Vacaciones:** Las vacaciones son los momentos en los que uno debe tomar un período prolongado de descanso sin molestar a los que están de vacaciones y tomándolo con calma (Palomo, 2014).

2.4. VARIABLES

Variable

Satisfacción laboral

Dimensiones:

- Reconocimiento
- Remuneración
- Ambiente de trabajo
- Promociones
- Seguridad en el trabajo
- Nivel de rotación

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Satisfacción laboral	Reconocimiento	Reconocimiento individual	La empresa acostumbra reconocer de manera individual los logros, talentos, buen comportamiento de sus trabajadores.
		Reconocimiento en publico	La empresa expresa su reconocimiento como agradecimiento en público los esfuerzos o rasgos resaltantes de sus trabajadores.
		Sistemas de recompensas	La empresa cuenta con un sistema de recompensas ya sea monetaria o promociones que motiva a los trabajadores
	Remuneración	Remuneración básica	La remuneración básica es atractiva para el trabajador
		Incentivos	La empresa brinda a sus trabajadores incentivos después de cada objetivo cumplido.
		Remuneración indirecta	La empresa considera pagos de vacaciones, aguinaldos o propinas a sus colaboradores
	Ambiente de trabajo	Compañerismo	La empresa fomenta el compañerismo en sus colaboradores que implique cooperación, respeto y tolerancia.
		Comunicación	La empresa promueve la comunicación para intercambiar información y crear conexión social entre sus trabajadores.
		Clima laboral	La empresa cuenta con un clima laboral que fomenta el compañerismo entre todos
	Promociones	Crecimiento profesional	La empresa gestiona en el potencial de las habilidades de los trabajadores
		Asenso laboral	la empresa promueve a los trabajadores que tienen un comportamiento destacado
	Seguridad en el trabajo	Condiciones de trabajo	la empresa cuenta con buenas condiciones del trabajo para el cuidado de la salud de sus trabajadores.
		Prevención de accidentes laborales	la empresa fomenta la constitución de comités de seguridad y salud en el trabajo para minimizar los accidentes de trabajo.
	Nivel de rotación	Renuncias voluntarias	La empresa comprende cuando un trabajador renuncia de manera voluntaria
		Despidos involuntarios	Cuando los trabajadores infringen la política de la empresa y se ven envueltos en mala conducta, la empresa aplica el despido involuntario

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Ñaupas et al. (2014) en su libro de metodología de la investigación, el autor hizo referencia a que los tipos de investigación estarán definidos según los objetivos de estudio, en ese contexto, considerando sus postulados teóricos, se estableció que la tesis será de tipo aplicada, dado que dentro de sus finalidades estuvo proporcionar respuestas a los problemas planteados mediante el conocimiento teórico y práctico del comportamiento de cada una de las variables.

3.1.1. ENFOQUE

Hernández y Mendoza (2018) el autor hizo referencia las variables que pueden ser medidas a través de categorías numéricas son de enfoque cuantitativo, en ese contexto, comprendiendo dicha característica en las variables de estudio, se determinó que el enfoque fue de tipo cuantitativo para la presente investigación.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Hernández y Mendoza (2018) tomando en cuenta los considerandos escritos por el autor en su libro de metodología, el alcance fue descriptivo, dado que la investigación no manipulará el comportamiento de las variables.

3.1.3. DISEÑO

Hernández y Mendoza (2018) para el autor en su libro de metodología aquellas investigaciones que no manipulan variables son no experimentales, de corte transversal dado que la aplicación de los instrumentos se hará de manera uniforme a la muestra seleccionada, el cual está constituido por la cantidad de trabajadores de la compañía.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández y Mendoza (2018) en su libro de metodología sostiene que la población es el universo de objetos o sujetos de quien se dice algo. En ese sentido, la población de la investigación estuvo integrada por los empleados de la empresa, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 2

Registro de trabajadores de la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2024

TRABAJADORES	CANTIDAD
Empleados	131
Total, trabajadores	131

Nota. Planilla de trabajadores de la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2024.

3.2.2. MUESTRA

Hernández y Mendoza (2018) las muestras son proporciones que representa a la población, pudiendo estas ser probabilísticas si se da la oportunidad a cada miembro de ser seleccionada, y no probabilística cuando prima la intencionalidad del investigador. Considerando el tamaño de la población la muestra fue probabilística, pudiendo ser estimada el total en base a la siguiente formula:

$$\frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) * e^2 + Z^2 p * q}$$

Donde:

N = 131 trabajadores

Z = 1.95 Nivel de confianza

p = 0.5 Proporción estimada

q = 0.5 Probabilidad desfavorable

e = 0.05 Margen de error

Aplicando:

$$n = \frac{(1.95)^2 (0.5) (0.5) (131)}{(0.05)^2 (131-1) + (1.95)^2 (0.5)(0.5)}$$

n = 98

Tabla 3

Registro de trabajadores de la empresa China Railway 20 - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2024

TRABAJADORES	CANTIDAD
Empleados	98
Total, trabajadores	98

Nota. Planilla de trabajadores de la empresa China Railway 20 - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2024.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Arias y Covinos (2021) en el libro de metodología planteado por el autor hizo referencia a distintas técnicas para el recojo de información, así como instrumentos para dichos fines, en ese sentido se especifica las técnicas e instrumentos que usó esta investigación para recolectar datos de los clientes. Siendo la técnica encuesta y el instrumento el cuestionario.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Arias y Covinos (2021) el autor hizo referencia ya que son múltiples las técnicas que puede ser usada para procesar y analizar información los cuales se detallan a continuación a continuación: la técnica figuras porcentuales y el instrumento los datos obtenidos del procesamiento.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 4

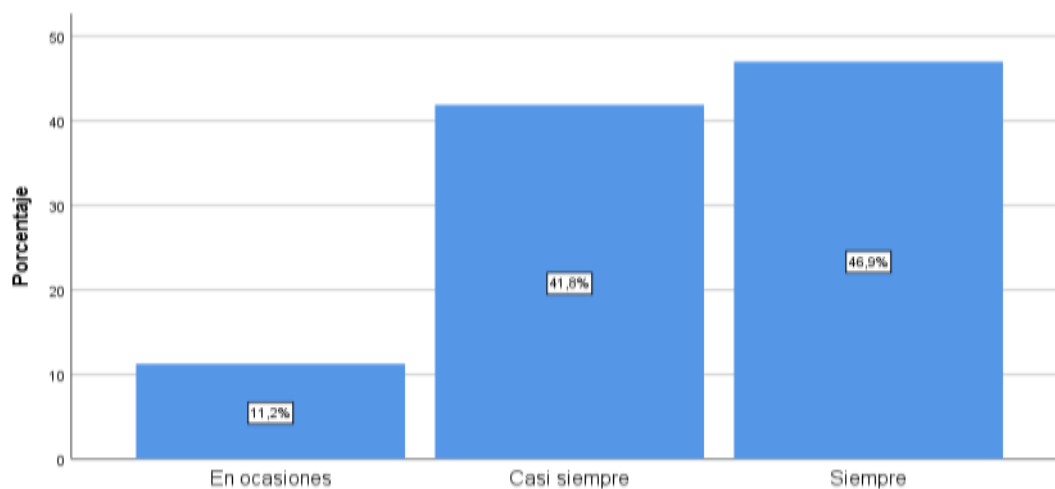
¿La empresa generalmente reconoce de manera individual los resultados de sus empleados, talentos, buen comportamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En ocasiones	11	11,2	11,2	11,2
	Casi siempre	41	41,8	41,8	53,1
	Siempre	46	46,9	46,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 1

¿La empresa generalmente reconoce de manera individual los resultados de sus empleados, talentos, buen comportamiento?



Nota. Datos de la tabla 4

Análisis e interpretación: Según la figura en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú, la mayoría de los empleados considera que la empresa reconoce de manera individual los resultados de sus empleados, como talentos y buen comportamiento. Un 46,9% de los empleados afirma que esto sucede siempre, mientras que un 41,8% considera que ocurre casi siempre. Esto sugiere que la empresa tiene una cultura de reconocimiento y valoración del desempeño individual de sus empleados. Solo un 11,2% de los empleados menciona que esto sucede en ocasiones, lo

que indica que la mayoría de los empleados se sienten reconocidos y valorados en su trabajo. En general, la empresa demuestra tener una política efectiva de reconocimiento y motivación para sus empleados.

Tabla 5

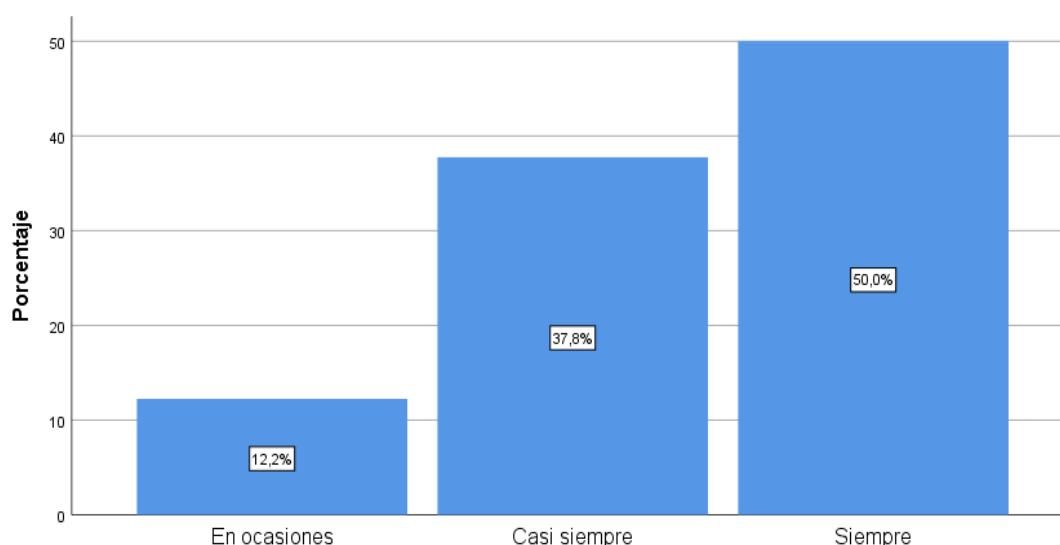
¿La empresa expresa su reconocimiento como agradecimiento en público los esfuerzos o rasgos resaltantes de sus empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En ocasiones	12	12,2	12,2	12,2
	Casi siempre	37	37,8	37,8	50,0
	Siempre	49	50,0	50,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 2

¿La empresa expresa su reconocimiento como agradecimiento en público los esfuerzos o rasgos resaltantes de sus empleados?



Nota. Datos de la tabla 5

Análisis e interpretación: Según la figura en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú, la mayoría de los empleados considera que la empresa expresa su reconocimiento de manera pública por los esfuerzos o rasgos resaltantes de sus empleados. Un 50,0% de los empleados afirma que esto sucede siempre, mientras que un 37,8% considera que ocurre casi siempre. Esto sugiere que la empresa tiene una cultura de reconocimiento y agradecimiento público hacia sus empleados, lo que puede motivar y aumentar la satisfacción laboral. Solo un 12,2% de los empleados

Menciona que esto sucede en ocasiones. En conclusión, la empresa tiene una política efectiva de reconocimiento y motivación para sus empleados.

Tabla 6

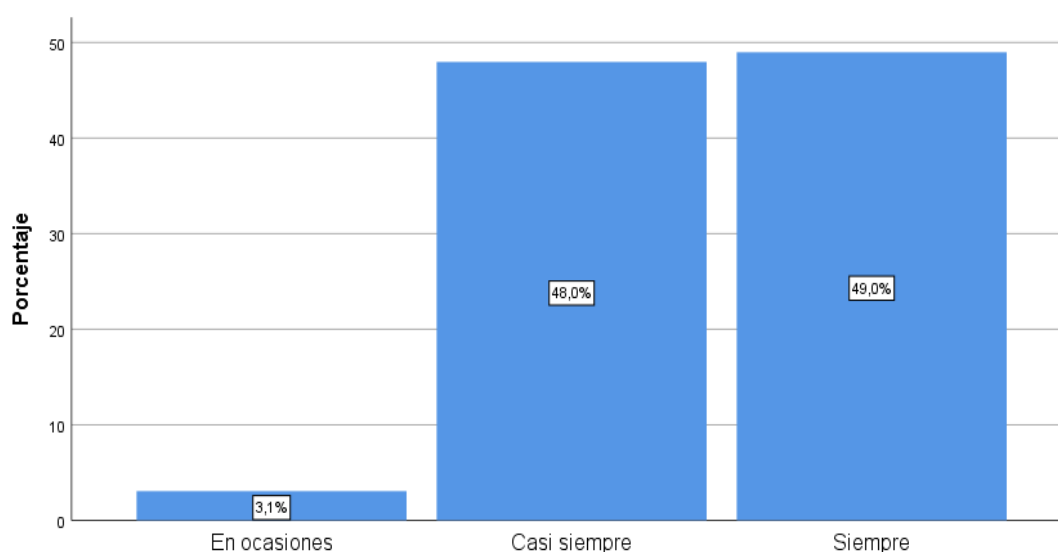
¿La empresa cuenta con un sistema de recompensas ya sea monetaria o promociones que motiva a sus empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En ocasiones	3	3,1	3,1	3,1
	Casi siempre	47	48,0	48,0	51,0
	Siempre	48	49,0	49,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 3

¿La empresa cuenta con un sistema de recompensas ya sea monetaria o promociones que motiva a sus empleados?



Nota. Datos de la tabla 6

Análisis e interpretación: La figura muestra que la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú cuenta con un sistema de recompensas efectivo, donde el 49,0% de los empleados considera que la empresa siempre ofrece recompensas, ya sea monetarias o promociones, que motivan a sus empleados, el 48,0% piensa que casi siempre lo hace, y solo un 3,1% cree que esto sucede en ocasiones, lo que sugiere que la empresa ha implementado un sistema de recompensas bien establecido y valorado por sus empleados, lo que puede contribuir a aumentar

su satisfacción laboral y motivación, y refleja un entorno laboral positivo y motivador, donde los empleados se sienten reconocidos y valorados por su trabajo, lo que a su vez puede influir en su desempeño y compromiso con la empresa.

Tabla 7

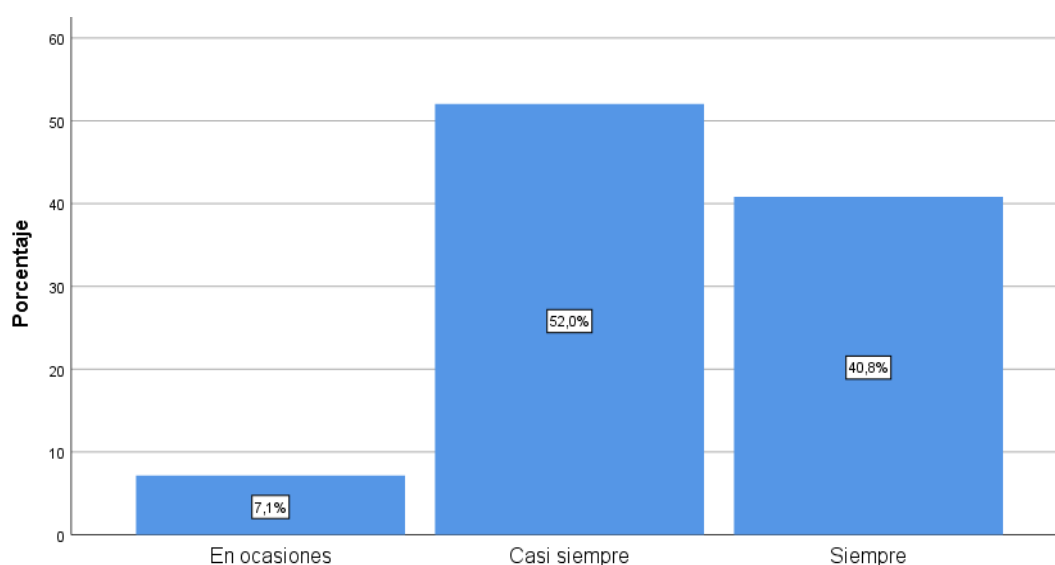
¿La remuneración básica es atractiva para el trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En ocasiones	7	7,1	7,1	7,1
	Casi siempre	51	52,0	52,0	59,2
	Siempre	40	40,8	40,8	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 4

¿La remuneración básica es atractiva para el trabajador?



Nota. Datos de la tabla 7

Análisis e interpretación: La figura muestra que la remuneración básica en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú es percibida como atractiva por la mayoría de los empleados, con un 40,8% que considera que siempre es atractiva y un 52,0% que piensa que casi siempre lo es, lo que sugiere que la empresa ofrece una compensación competitiva que puede influir en la satisfacción laboral y la motivación de los empleados, mientras que solo un 7,1% de los empleados cree que la remuneración básica es atractiva solo en ocasiones, lo que indica que la

empresa tiene una política de compensación efectiva que atrae y retiene a los empleados.

Tabla 8

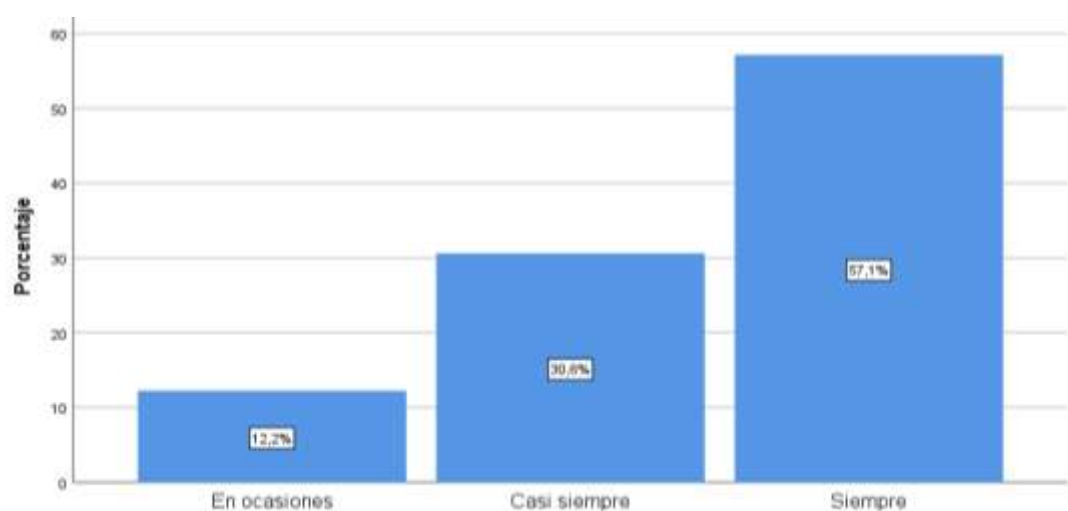
¿La empresa brinda a sus trabajadores incentivos después de cada objetivo cumplido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En ocasiones	12	12,2	12,2	12,2
	Casi siempre	30	30,6	30,6	42,9
	Siempre	56	57,1	57,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 5

¿La empresa brinda a sus trabajadores incentivos después de cada objetivo cumplido?



Nota. Datos de la tabla 8

Análisis e interpretación: Según a figura la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú se destaca por brindar incentivos a sus trabajadores después de cada objetivo cumplido, con un 57,1% de los empleados que considera que siempre se les brinda incentivos, y un 30,6% que piensa que casi siempre lo hace, lo que sugiere que la empresa tiene una política de reconocimiento y motivación efectiva que valora el esfuerzo y logro de sus empleados, mientras que solo un 12,2% de los empleados cree que los incentivos se brindan solo en ocasiones, en general, los resultados demuestran que la empresa tiene una cultura de reconocimiento y recompensa que fomenta la motivación y el compromiso de los empleados.

Tabla 9

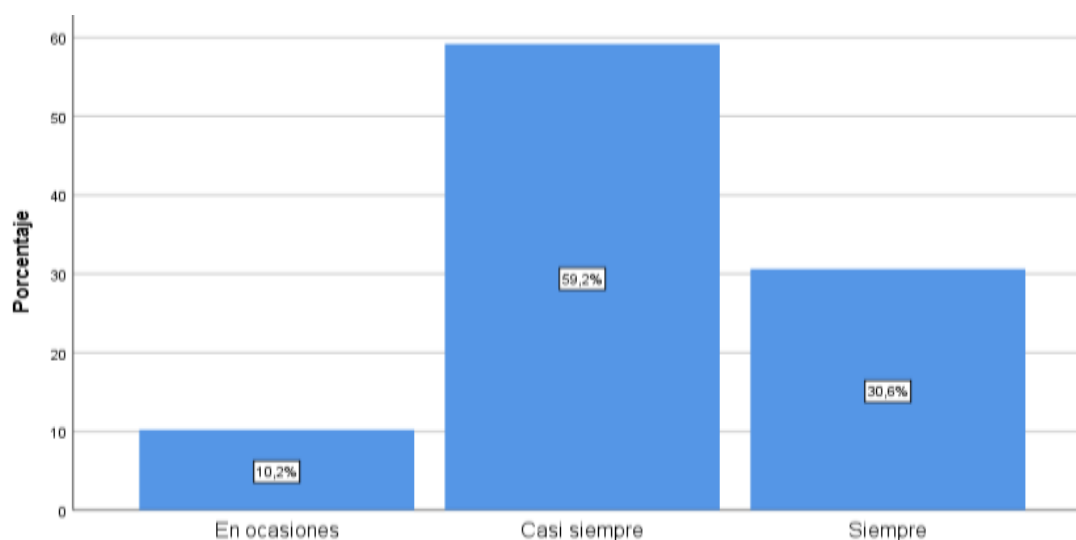
¿La empresa considera pagos por trabajos adicionales a sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En ocasiones	10	10,2	10,2	10,2
	Casi siempre	58	59,2	59,2	69,4
	Siempre	30	30,6	30,6	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 6

¿La empresa considera pagos por trabajos adicionales a sus colaboradores?



Nota. Datos de la tabla 9

Análisis e interpretación: Según la figura en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú muestra una notable consideración hacia sus colaboradores al ofrecer compensaciones por tareas adicionales, con un 30,6% de los empleados que afirma que siempre se les remunera por este tipo de trabajos y un 59,2% que sostiene que casi siempre se les reconoce económicamente, lo que indica que la empresa valora y retribuye el esfuerzo extra de su personal, lo que a su vez puede influir en la motivación y el compromiso de los empleados, mientras que solo un 10,2% de los empleados cree que estas compensaciones se otorgan solo en ocasiones especiales, lo que sugiere que la empresa tiene una política de compensación justa y transparente que busca reconocer y recompensar el trabajo adicional de sus colaboradores, lo cual contribuye a una mayor satisfacción laboral y un ambiente de trabajo más positivo.

Tabla 10

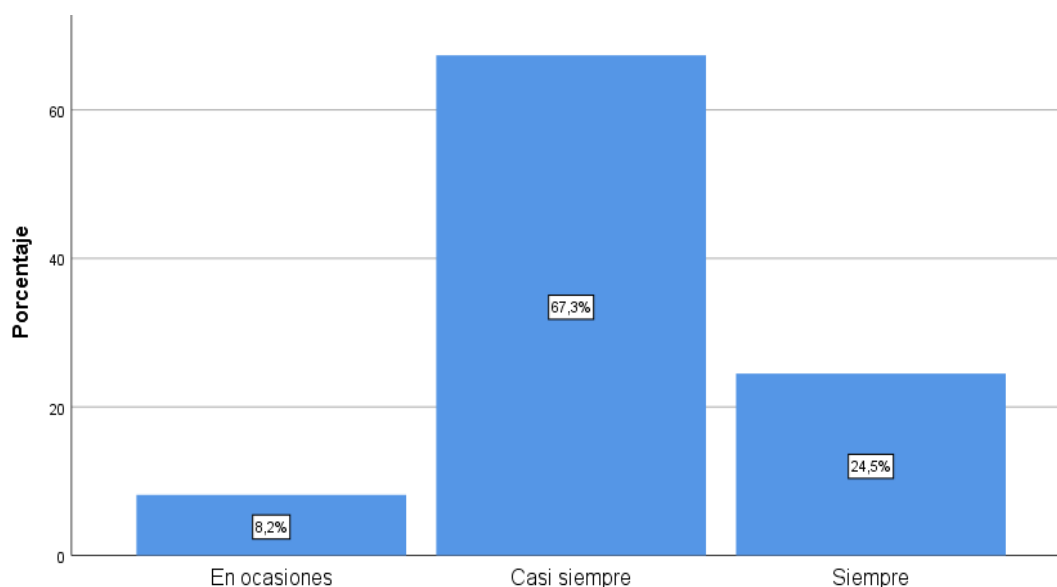
¿La empresa fomenta el compañerismo en todos sus niveles?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En ocasiones	8	8,2	8,2	8,2
	Casi siempre	66	67,3	67,3	75,5
	Siempre	24	24,5	24,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 7

¿La empresa fomenta el compañerismo en todos sus niveles?



Nota. Datos de la tabla 10

Análisis e interpretación: Según la figura, en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú, se prioriza la creación de un ambiente laboral armónico, ya que un 24,5% de los empleados considera que la empresa siempre fomenta el compañerismo en todos sus niveles, mientras que un 67,3% piensa que casi siempre se promueven relaciones laborales positivas y colaborativas, lo que sugiere que la empresa valora la importancia de un entorno de trabajo armonioso y fomenta la interacción y el apoyo entre los empleados, por lo tanto esto contribuye a una mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño, mientras que solo un 8,2% de los empleados cree que el compañerismo se fomenta solo en ocasiones especiales, lo que indica que para una pequeña proporción de empleados, la empresa no siempre prioriza la creación de un ambiente laboral unido en su día a día.

Tabla 11

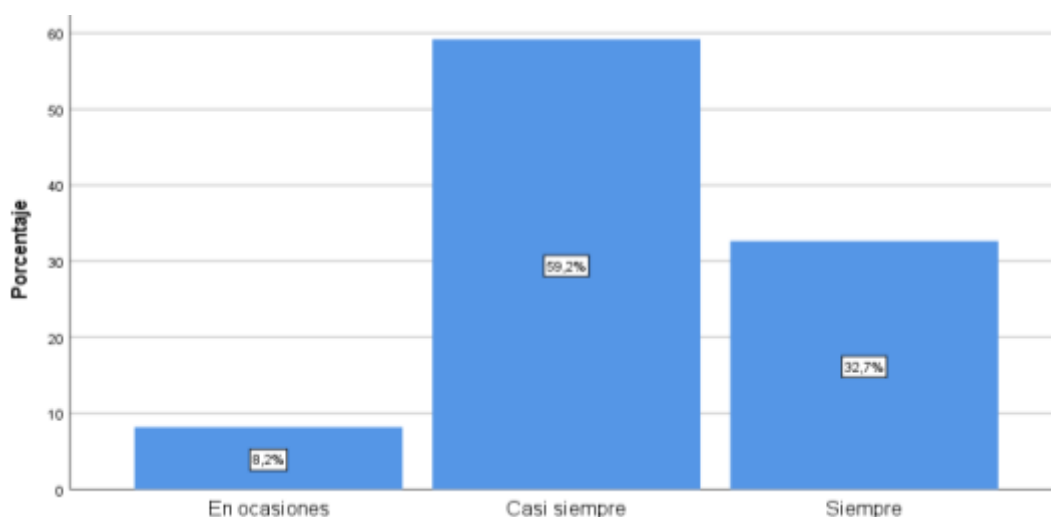
¿La empresa práctica la comunicación formal entre sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En ocasiones	8	8,2	8,2	8,2
	Casi siempre	58	59,2	59,2	67,3
	Siempre	32	32,7	32,7	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 8

¿La empresa práctica la comunicación formal entre sus trabajadores?



Nota. Datos de la tabla 11

Análisis e interpretación: Según la figura la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú revela dar importancia a la comunicación formal entre sus trabajadores, ya que un 32,7% de los empleados considera que la empresa siempre practica la comunicación formal, mientras que un 59,2% piensa que casi siempre se mantiene una comunicación formal entre los trabajadores, lo que sugiere que la empresa valora la importancia de una comunicación clara y estructurada en el lugar de trabajo, lo cual contribuye a una mayor eficiencia y productividad; por otro lado, un 8,2% de los empleados percibe que la comunicación formal se limita a ocasiones especiales o eventos específicos, lo que indica que para una pequeña proporción de empleados, la empresa no siempre mantiene una comunicación formal en su día a día o que quizás desconocen del tema en relación.

Tabla 12

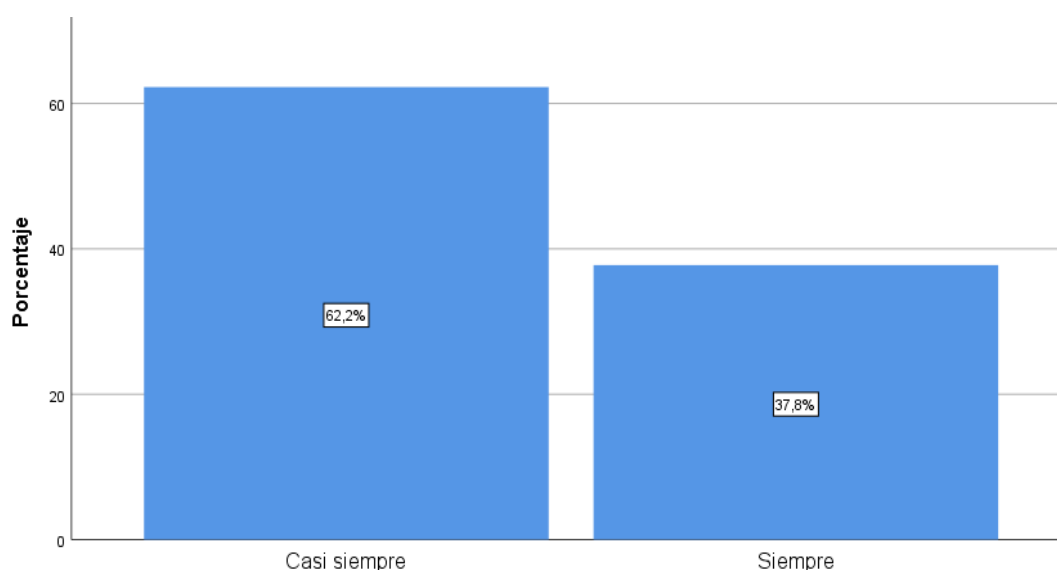
¿La empresa cuenta con un clima laboral que fomenta el compañerismo entre todos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	61	62,2	62,2	62,2
	Siempre	37	37,8	37,8	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 9

¿La empresa cuenta con un clima laboral que fomenta el compañerismo entre todos?



Nota. Datos de la tabla 12

Análisis e interpretación: Según la figura la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú ha cultivado un entorno laboral que propicia la cooperación entre sus empleados, ya que un 37,8% de ellos afirma que la empresa siempre mantiene un clima laboral que fomenta el compañerismo entre todos, mientras que un 62,2% considera que casi siempre se respira un ambiente de colaboración y apoyo mutuo en el lugar de trabajo. Esto indica que la empresa ha logrado generar un espacio laboral que valora la interacción positiva entre sus colaboradores, lo que puede redundar en una mayor satisfacción y productividad. En este sentido, la empresa parece estar sentando las bases para un desempeño laboral óptimo y una cultura organizacional sólida.

Tabla 13

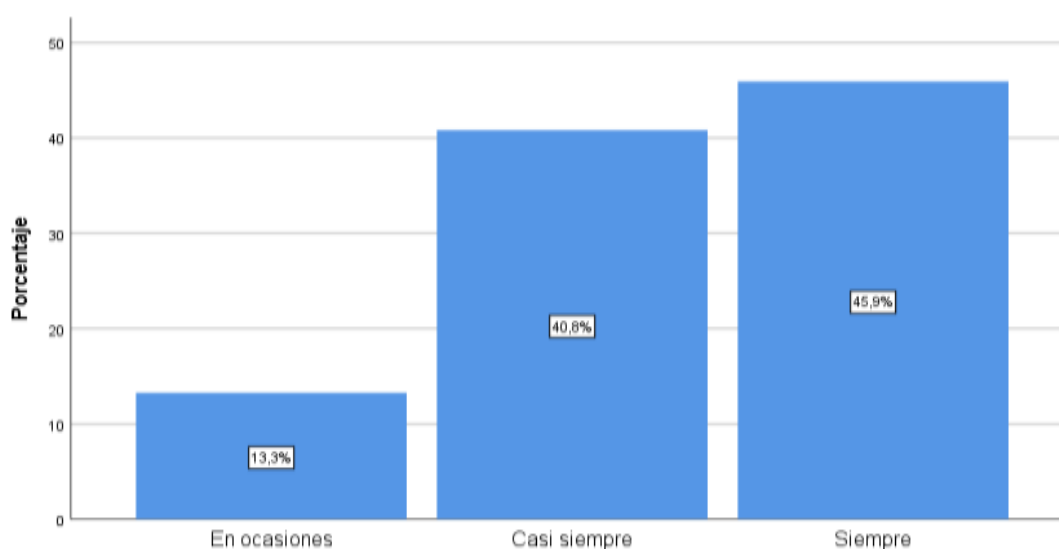
¿La empresa gestiona en el potencial de las habilidades de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En ocasiones	13	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	40	40,8	40,8	54,1
	Siempre	45	45,9	45,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 10

¿La empresa gestiona en el potencial de las habilidades de los trabajadores?



Nota. Datos de la tabla 13

Análisis e interpretación: La figura muestra que la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú demuestra tener un enfoque destacado en el desarrollo y aprovechamiento del potencial de sus trabajadores, ya que un 45,9% de los empleados considera que la empresa siempre gestiona y potencia las habilidades de sus trabajadores, mientras que un 40,8% piensa que casi siempre se hace un esfuerzo por desarrollar y aprovechar las capacidades de los empleados. Esto sugiere que la empresa valora la importancia de invertir en el crecimiento y desarrollo de sus trabajadores. Aunque un 13,3% de los empleados percibe que la empresa solo gestiona el potencial de las habilidades de los trabajadores en ocasiones. En general, la empresa está comprometida con la creación de un entorno que permita a los trabajadores crecer y desarrollarse profesionalmente.

Tabla 14

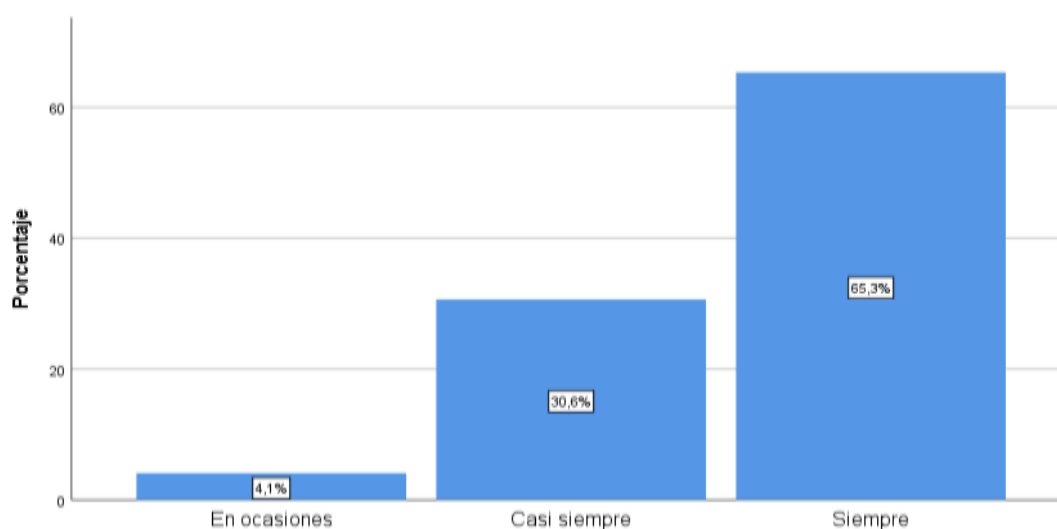
¿La empresa promueve a los trabajadores que tienen un comportamiento destacado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En ocasiones	4	4,1	4,1	4,1
	Casi siempre	30	30,6	30,6	34,7
	Siempre	64	65,3	65,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 11

¿La empresa promueve a los trabajadores que tienen un comportamiento destacado?



Nota. Datos de la tabla 14

Análisis e interpretación: Según la figura la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú promueve a los trabajadores que tienen un comportamiento destacado, ya que un 65,3% considera que siempre se promueven los logros, mientras que un 30,6% piensa que casi siempre se reconocen los esfuerzos, lo que sugiere que la empresa valora y recompensa la excelencia en el desempeño laboral, y esto se refleja en una cultura de reconocimiento y motivación en el lugar de trabajo, donde solo un 4,1% considera que se promueven los logros en ocasiones, en general la gran mayoría de los empleados percibe que la empresa promueve a los trabajadores destacados de manera constante.

Tabla 15

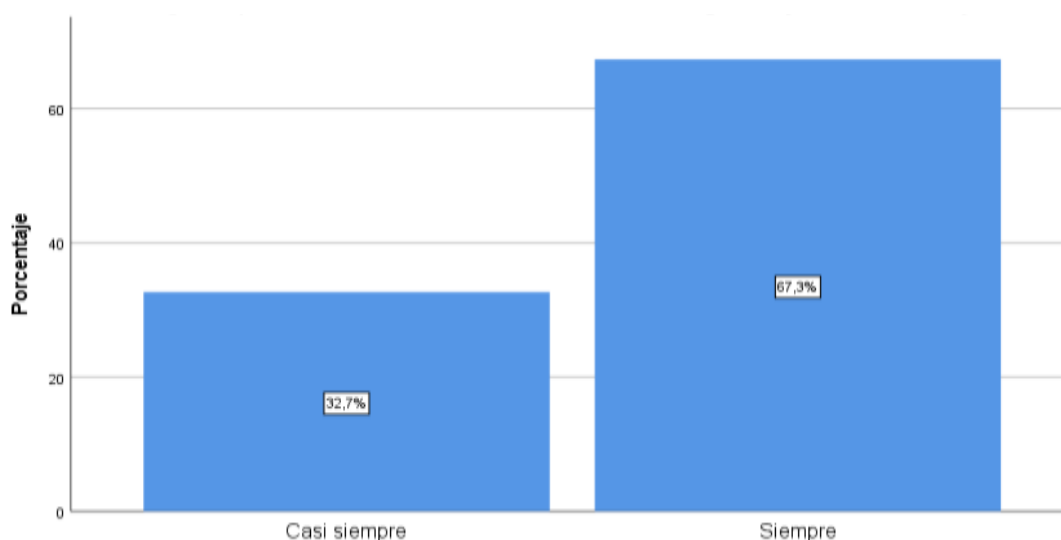
¿La empresa fomenta la Constitución de comités de seguridad y salud en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	32	32,7	32,7	32,7
	Siempre	66	67,3	67,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 12

¿La empresa fomenta la Constitución de comités de seguridad y salud en el trabajo?



Nota. Datos de la tabla 15

Análisis e interpretación: Según la figura La empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú prioriza la seguridad y salud en el trabajo, ya que un 67,3% de los empleados considera que siempre se fomenta la constitución de comités de seguridad y salud en el trabajo, mientras que un 32,7% piensa que casi siempre se promueven estos comités. Esto sugiere un compromiso sólido con la seguridad laboral y un enfoque proactivo en la prevención de riesgos y la protección de la salud de los empleados, lo cual contribuye a una mayor satisfacción laboral y un entorno de trabajo más seguro. La ausencia de una variable en ocasiones o nunca sugiere que la empresa tiene una política clara y consistente en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 16

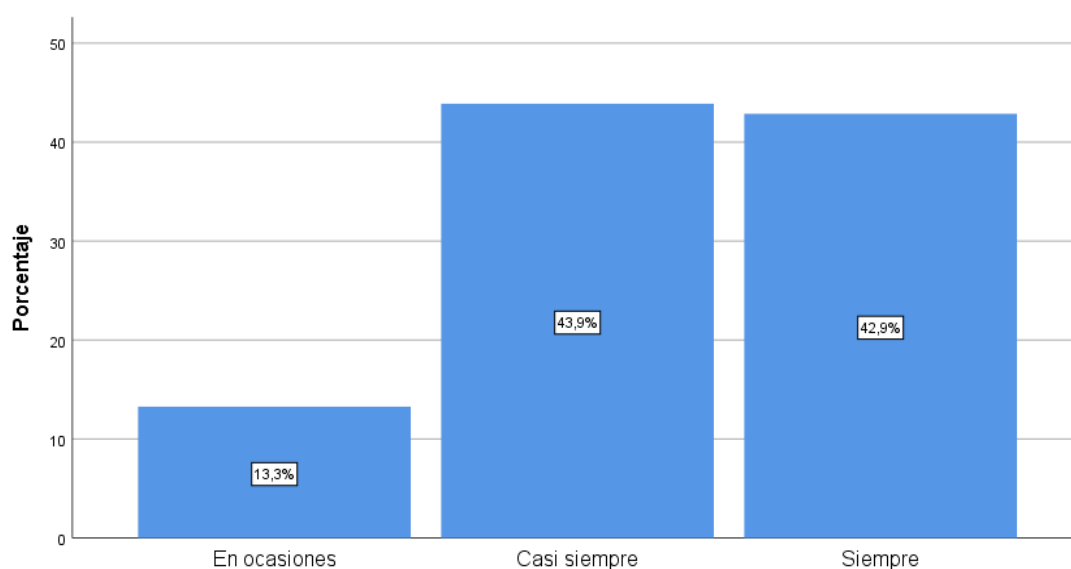
¿La empresa comprende cuando un trabajador renuncia de manera voluntaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En ocasiones	13	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	43	43,9	43,9	57,1
	Siempre	42	42,9	42,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 13

¿La empresa comprende cuando un trabajador renuncia de manera voluntaria?



Nota. Datos de la tabla 16

Análisis e interpretación: La figura muestra que la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú señala tener una comprensión variable sobre las renuncias voluntarias de los trabajadores. Un 42,9% de los empleados considera que la empresa siempre comprende las razones detrás de una renuncia voluntaria, mientras que un 43,9% piensa que casi siempre se comprende. Sin embargo, un 13,3% de los empleados cree que la empresa solo comprende las renuncias voluntarias en ocasiones. Esto sugiere que la empresa tiene una política de retención de personal y una comprensión de las necesidades de los empleados, pero que aún hay margen para mejorar en la comprensión de las razones detrás de las renuncias voluntarias.

Tabla 17

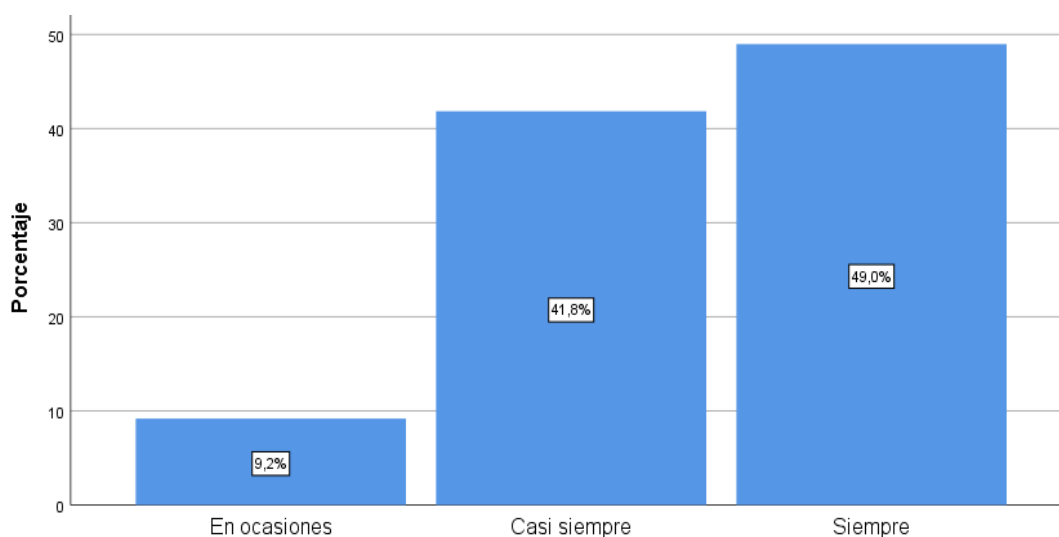
¿Cuándo los trabajadores infringen la política de la empresa y se ven envueltos en mala conducta, la empresa aplica el despido involuntario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En ocasiones	9	9,2	9,2	9,2
	Casi siempre	41	41,8	41,8	51,0
	Siempre	48	49,0	49,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

Figura 14

¿Cuándo los trabajadores infringen la política de la empresa y se ven envueltos en mala conducta, la empresa aplica el despido involuntario?



Nota. Datos de la tabla 17

Análisis e interpretación: Según la figura, la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú tiene una política de tolerancia cero hacia la mala conducta y el incumplimiento de las políticas de la empresa. Un 49,0% de los empleados afirma que la empresa siempre aplica el despido involuntario en casos de mala conducta, mientras que un 41,8% afirma que casi siempre se toma esta medida, lo que sugiere una aplicación frecuente y consistente de esta política. Solo un 9,2% de los empleados cree que la empresa solo aplica el despido involuntario en ocasiones, lo que indica que la mayoría de los empleados percibe que la empresa es firme en su aplicación de la disciplina. Esto refleja una política clara y consistente en cuanto a la disciplina y el cumplimiento de las normas en la empresa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES

El proyecto de investigación ha descrito las dimensiones de la variable satisfacción laboral a partir del conocimiento teórico que existe de ellas, sin embargo, este estudio no es primigenio a nivel de la ciencia puesto que muchos autores han podido establecer una opinión al respecto por ejemplo Valencia (2023) en su trabajo de investigación titulada: La satisfacción laboral en el Ecuador período enero 2016 – 2021, en esta investigación citada se puede advertir en sus conclusiones orientan que hay factores internos que motiva una apreciación respecto al entorno laboral en los trabajadores en Ecuador. En términos del objetivo planteado, la satisfacción laboral puede ser descrita en la compañía, tomando en cuenta la opinión de los trabajadores quienes en la tabla 4 hacen referencia que casi siempre el 41 8% y siempre 46.9% Identifican recibir reconocimientos por sus talentos o su buen comportamiento, elementos internos que a la par de la investigación citada permite describir la satisfacción laboral en la compañía. De la misma manera el autor hace referencia a factores interno que generan juicios respecto a la satisfacción laboral, así se puede observar en la tesis de Garate y Orbe (2023) en su investigación titulado: Satisfacción laboral: caso de estudio en el banco Guayaquil, ello no es diferente a lo encontrado en la descripción de la satisfacción laboral en la compañía, donde se verifica en las diferentes tablas que efectivamente la valoración que hacen los trabajos es positiva, tal como se observa en la tabla 6 donde el 48% reconoce que casi siempre tiene incentivos que los motiva y 49% siempre reciben estas motivaciones.

De acuerdo a lo manifestado en los argumentos anteriores, las diferentes tablas presentadas en esta investigación dan cuenta del nivel de satisfacción que existe de parte de los trabajadores con la compañía pudiendo observar en la tabla 7 que el 52% manifiesta casi siempre y 40.8% siempre cuando se les consulta si la remuneración es atractiva para los trabajadores esta posición es similar a los resultados obtenidos por el autor citado en la investigación de Basauri y Sanchez (2023) en su tesis titulado: Satisfacción laboral en agencias de una entidad financiera de Lima, 2020. Otro de los aspectos evaluados es el ambiente de trabajo, a partir del cual se puede observar en la tesis de Camacho (2023) en su tesis titulado: Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro spa, Lima – 2019, ya los trabajadores le dan un valor importante a este elemento puesto que genera satisfacción y motivación importante, se puede observar en la tabla 10 que el 67.3%

manifiesta casi siempre y 24.5% siempre cuando se consulta si la empresa fomenta el compañerismo en todos sus niveles lo que de algún otro modo genera cierta satisfacción laboral con la compañía. Finalmente Marzano (2022) en su trabajo de investigación titulada: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de administración del ministerio público de Huánuco, 2021, entendiendo que es una investigación hecha en el sector público se ha podido observar que esto guarda relación y coherencia con los resultados obtenidos dado que en la tabla 13 podemos observar que el 40.8% y 45.9% reconoce que la organización gestiona potencial de habilidades en los trabajadores lo que a decir en el Ministerio público de la misma manera los trabajadores son evaluados en base a sus competencias permitiendo que éstos tengan un nivel de satisfacción mucho más amplio. De esta manera se puede advertir que efectivamente los resultados obtenidos en la presente investigación no difieren de las publicaciones hechas a nivel de los antecedentes.

5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO

La satisfacción laboral para el autor Atalaya (1999) sostiene que la cultura del lugar de trabajo y la productividad en una empresa tienen una con noción significativa en la satisfacción de los colaboradores. En otras palabras, el ambiente laboral influye directamente en el rendimiento de los individuos y, a su vez, está estrechamente relacionado con el grado de satisfacción que experimentan en sus funciones. Hay algunos factores que tienen un impacto negativo en los empleados y pueden causar un alto nivel de insatisfacción. De igual manera la comprensión conceptual que se tiene de la satisfacción laboral radica en ser sumamente importante para las organizaciones puesto que este es un elemento que puede motivar la productividad de los trabajadores dentro de la organización. En la tabla 12 podemos observar que la empresa fomenta el clima laboral para estimular el compañerismo a nivel de toda la compañía así lo reconoce en ese sentido es 62.2% y 37.8% quienes están de acuerdo con la pregunta planteada. Esta descripción hecha de la satisfacción laboral es amplia en el sentido de que la compañía destaca la importancia que existe en su organización. Por ello los resultados obtenidos en la presente permitirán tener una orientación clara y efectiva de cómo los trabajadores están percibiendo las gestiones de la compañía para tenerlo de alguna manera satisfechos. Otra de las tablas, que caracteriza los esfuerzos de la compañía es la tabla 15, donde se observa que si existe un fomento de garantías que ofrecen seguridad a los trabajadores, así reconoce el 32.7% y 67.3%.

De esta manera podemos ser claros en precisar que el marco teórico conceptual es entendido en su cabalidad por la empresa y percibido adecuadamente

por los trabajadores, quienes han expresado en las diferentes tablas su percepción permitiendo entender que estos están satisfechos.

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general la investigación ha podido demostrar que la satisfacción laboral en la empresa China Railway 20 Bureau Group Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025, es positiva el cual se sustenta en información de la tabla 4 donde 41.8% y 46.9% identifican a la empresa como aquella que reconoce la labor de sus trabajadores, así mismo en la tabla 8 se observa que el 30.6% y 57.1% sostiene que la empresa brinda incentivos después de cada objetivo cumplido, en cuanto al ambiente de trabajo, se puede observar en la tabla 10 que el 59.2% y 32.7% le dan un valor importante a la comunicación formal de la compañía. Describiendo de esta manera un nivel de satisfacción alto de parte de quienes trabajan en la empresa.
2. Respecto al objetivo específico la investigación ha podido demostrar que el reconocimiento en la empresa China Railway 20 Bureau Group Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025, tiene un valor positivo, tal como se entiende en la tabla 6 donde el 48% y 49% dan cuenta que la empresa tiene un sistema de recompensa monetaria o de promociones que son motivación para los trabajadores de la compañía en el tramo descrito.
3. Respecto al objetivo específico la investigación ha podido demostrar que la remuneración en la empresa China Railway 20 Bureau Group Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025, en la tabla 7 que el 52% y 40.8% reconocen que la remuneración básica es atractiva para los trabajadores, lo que le describe de manera positiva esta dimensión.
4. Respecto al objetivo específico la investigación ha podido demostrar que el ambiente de trabajo en la empresa China Railway 20 Bureau Group Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025, en la tabla 12 que los trabajadores reconocen que la compañía tiene

un clima laboral donde se fomenta el compañerismo 62.2% y 37.8% de trabajadores encuestados reconoce ese aspecto.

5. Respecto al objetivo específico la investigación ha podido demostrar que las promociones en la empresa China Railway 20 Bureau Group Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025, en la tabla 14 los trabajadores reconocen que la empresa promueve a los trabajadores que tienen un comportamiento destacado 30.6% y 65.3% sostiene esta afirmación.
6. Respecto al objetivo específico la investigación ha podido demostrar que la seguridad en el trabajo en la empresa China Railway 20 Bureau Group Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025, en la tabla 15 es fomentada por la empresa así lo reconoce el 32.7% y 67.3% de quienes fueron encuestados y participan de estos comités de seguridad y salud.
7. Respecto al objetivo específico la investigación ha podido demostrar que el nivel de rotación en la empresa China Railway 20 Bureau Group Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025, en la tabla 17 los trabajadores infringen políticas de la empresa y son de mala conducta la empresa aplica los despidos involuntarios, el 41.8% reconoce que es así y 49% que siempre es así.

RECOMENDACIONES

1. La investigación recomienda al gerente de la empresa establecer políticas de satisfacción laboral vinculadas al liderazgo, puesto que el porcentaje que no tiene una descripción positiva de los elementos de la satisfacción descrita es fundamentalmente por la falta de liderazgo que hay en el tramo sujeto de estudio.
2. La investigación recomienda al gerente de la empresa en cuanto al reconocimiento que éstas deben ser fomentadas de manera pública, entendiendo que no todos los trabajadores y percibe ese destaque de parte de la compañía aquellos que cumplen una labor importante.
3. La investigación recomienda al gerente de la empresa establecer incentivos aquellos que cumplan metas y objetivos siendo estas de naturaleza monetaria, los cuales deben ser publicados para estimular la productividad de los demás trabajadores.
4. La investigación recomienda el Frente en la empresa actual ambiente de trabajo desarrollar talleres en los que se busca el involucramiento y se mejore las relaciones interpersonales entre los trabajadores y quienes conducen la empresa en el tramo sujeto de estudio.
5. La investigación recomienda el gerente de la empresa establecer promociones y ascensos de manera formal que sean conocidos por todos los trabajadores en aras de fomentar su productividad.
6. La investigación recomienda el gerente en la empresa fomentar aspectos de seguridad y salud en el trabajo que deben ser practicados rigurosamente por todos para evitar riesgos en la labor que realizan.
7. La investigación recomienda el gerente de la empresa evitar la rotación a causas de incumplimiento de labor, debiendo esta ser tratadas a partir de otros lineamientos propios del reglamento interno de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, M. (2019). *Administración de personal* (1ª ed.). Red Tercer Milenio S.C.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1ª ed.). Enfoques Consulting EIRL. www.tesisconjosearias.com
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Sisbib*, 46(6).
https://doi.org/https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Basauri Zarate, M. R., & Sanchez Cama, D. I. (2023). *Satisfacción laboral en agencias de una entidad financiera de Lima, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/33873>
- Camacho Saenz, N. M. (2023). *Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro spa, Lima - 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/33912>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Garate Andrade, W. F., & Orbe Guaraca, M. (2023). Satisfacción laboral: caso de estudio en el banco Guayaquil. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques*, 7(25), 98- 110.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i25.157>
- Hernández Sampieri, Roberto & Mendoza Torres, Christian. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: MCGraw-Hill Interamericana.
- Huaytán Tucto, L. (2021). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Castillo Grande – Huánuco*.
<https://hdl.handle.net/20.500.14292/2001>
- Marzano Hurtado, D. G. (2022). *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de administración del ministerio público de Huánuco*,

2021. [Tesis de pregrado, Universidad de Huanuco]. Repositorio institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3775>

Ñaupas Paitan, H., Palacios Vilea, J., Valdivia Dueñas, M., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.

Palomo, M. (2014). *Atención al cliente* (1ª ed.). Ediciones Paraninfo, SA.

Sabaj, O., & Landea, D. (2012). Descripción de las formas de justificación de los objetivos en artículos de investigación en español de seis áreas científicas. *Redalyc*.

<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/1345/134524361015.pdf>

Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 6(1). [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3nlaboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Para%20Chiavenato%20\(1999\)%2C%20la,en%20relaci%C3%B3n%20a%20los%20resultados](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3nlaboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Para%20Chiavenato%20(1999)%2C%20la,en%20relaci%C3%B3n%20a%20los%20resultados).

Sulbarán, I. (2023, 16 de agosto). *Tiffin University*. Importancia de la administración de recursos humanos: <https://global.tiffin.edu/blog/importancia-de-la-administracion-de-recursos-humanos>

Wether, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas* (sexta edición ed.). McGRAW-hill/interamericana editores.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Daza Guillermo, M. (2025). "Satisfacción laboral en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú" Caso: Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://....>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Variables	Metodología	Instrumentos
General ¿Cómo es la satisfacción laboral en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?	General Analizar cómo es la satisfacción laboral de la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.	Variable Satisfacción laboral	Tipo: El tipo de investigación es aplicada,	Hojas de trabajo Entrevistas
Específicos ¿Cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión reconocimiento en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?	Específicos Describir cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión reconocimiento en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.	Dimensiones: Reconocimientos Remuneración Relaciones Promociones Seguridad en el trabajo Nivel de rotación	Enfoque: El enfoque es cuantitativo,	
¿Cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión remuneración en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?	Describir cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión remuneración en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.		Nivel: Descriptivo	
¿Cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión ambiente de trabajo en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?	Describir cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión ambiente de trabajo en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.		Diseño: Es no experimental de tipo transversal.	
			Población: 131 trabajadores de la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1.	
			Muestra: 80 trabajadores la empresa China Railway 20	

¿Cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión promociones en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?	Describir cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión promociones en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.	Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1.
¿Cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión seguridad en el trabajo en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?	Describir cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión seguridad en el trabajo en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.	
¿Cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión nivel de rotación en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2025?	Describir cómo es la satisfacción laboral desde la dimensión nivel de rotación en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión – 2025.	



ANEXO 2 INSTRUMENTO ENCUESTA



Le solicitamos responder el presente cuestionario que tiene como propósito analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú. No requiere que consigne su identificación personal, por lo que usted puede responder con sinceridad y total libertad. Sus respuestas serán utilizadas de manera confidencial.

Criterio	Puntaje
Siempre	5
Casi siempre	4
En ocasiones	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Marque con X la respuesta que crea que es la correcta. Tome como referencia los criterios de la tabla de arriba.

Edad: () años **Género:** Hombre () Mujer ()

ITEM	PREGUNTAS	PUNTAJES				
1	¿La empresa generalmente reconoce de manera individual los resultados de sus empleados; ¿talentos, buen comportamiento?	5	4	3	2	1
2	¿La empresa expresa su reconocimiento como agradecimiento en público los esfuerzos o rasgos resaltantes de sus empleados?	5	4	3	2	1
3	¿La empresa cuenta con un sistema de recompensas ya sea monetaria o promociones que motiva a sus empleados?	5	4	3	2	1
4	¿La remuneración básica es atractiva para el trabajador?	5	4	3	2	1
5	¿La empresa brinda a sus trabajadores incentivos después de cada objetivo cumplido?	5	4	3	2	1
6	¿La empresa considera pagos por trabajos adicionales a sus colaboradores?	5	4	3	2	1
7	¿La empresa fomenta el compañerismo en todos sus niveles?	5	4	3	2	1
8	¿La empresa práctica la comunicación formal entre sus trabajadores?	5	4	3	2	1
9	¿La empresa cuenta con un clima laboral que fomenta el compañerismo entre todos?	5	4	3	2	1
10	¿La empresa gestiona en el potencial de las habilidades de los trabajadores?	5	4	3	2	1
11	¿La empresa promueve a los trabajadores que tienen un comportamiento destacado?	5	4	3	2	1
12	¿La empresa cuenta con buenas condiciones del trabajo para el cuidado de la salud de sus trabajadores?	5	4	3	2	1

13	¿La empresa fomenta la Constitución de comités de seguridad y salud en el trabajo?	5	4	3	2	1
14	¿La empresa comprende cuando un trabajador renuncia de manera voluntaria?	5	4	3	2	1
15	¿Cuándo los trabajadores infringen la política de la empresa y se ven envueltos en mala conducta, la empresa aplica el despido involuntario?	5	4	3	2	1

Gracias por su apoyo.

ANEXO 3

CARTA DE AUTORIZACIÓN



CHINA RAILWAY 20 BUREAU GROUP CORPORATION
Contratista del Mejoramiento, Conservación por niveles de servicio y
Operación del Corredor Vial: Huánuco-La Unión-Huallanca Dv.
Antamina/EMP. PE-3N (Tingo Chico)-Nuevas Flores- Llata- Antamina

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA DE ACEPTACIÓN

Huánuco, 30 de mayo del 2024

Sr. Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales
Dr. Jorge Luis López Sánchez

Asunto: Autorización al desarrollo de la investigación de proyecto de tesis

Presente:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Bach. **MAGA DAZA GUILLERMO**, en la carrera de Administración de empresas de la Universidad de Huánuco, identificado con el DNI: 47332583, se le autoriza realizar su proyecto de tesis con tema "Satisfacción laboral en la empresa China Railway 20 Bureau Group Corporation Sucursal del Perú - Tramo 1 del proyecto de construcción de la carretera Huánuco la Unión - 2024" en nuestra Empresa: "CHINA RAILWAY 20 BUREAU GROUP CORPORATION SUCURSAL DEL PERU", con RUC: 20603696574. Dicho proyecto nos permite tener un mejor asertividad en la toma de decisiones.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente



CHINA RAILWAY 20 BUREAU GROUP
CORPORATION SUCURSAL DEL PERU
Andres Caichigua Gómez
Jefe de Recursos Humanos

Dirección: Calle Ricardo Angulo Ramírez N° 222, Urbanización Córpac - San Isidro - Lima - Lima
CARRETERA HUÁNUCO - LA UNIÓN KM. 2.7 C.P. CENTRO POBLADO MENOR - CUNDIBAMBA - HUÁNUCO