



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



Universidad
Andina
del Cusco



**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROMOTORES DE VENTA EN LA EMPRESA
DE TELECOMUNICACIONES BITEL SUCURSAL SANTIAGO CUSCO – 2020”**

PRESENTADO POR:

Br. Brenda Irina Flores Ccarhuarupay

Para optar al Título Profesional de:

Licenciado en Administración

ASESOR:

Mgt. Jose Luis Valencia Vila

Cusco – Perú

2020



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.**

SEÑORES DICTAMINANTES:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, ponemos a vuestra consideración la tesis intitulada: **“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROMOTORES DE VENTA EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES BITEL SUCURSAL SANTIAGO CUSCO – 2020”** con el objeto de optar el título profesional de Licenciada en Administración.

Atentamente,

Bach. Brenda Irina Flores Ccarhuarupay



AGRADECIMIENTOS

Quisiera comenzar este agradecimiento dando mi gratitud a Dios por haberme bendecido con una familia maravillosa, que siempre me apoya en mis decisiones, gracias a Dios y a mis padres por permitirme alcanzar un logro más, que es el de convertirme en profesional.

A todos los docentes de la escuela profesional de administración quienes me formaron de una manera integral que ahora son modelos de profesionales que me gustaría seguir, no solo me inculcaron conocimientos, sino que también me pulieron como persona.

Al Magister Jose Luis Valencia Vila por su asesoramiento para la culminación de este trabajo de investigación quien me dio su apoyo desinteresado y quien me acompañó en todo el proceso, al Magister Mario Nicanor Vargas Bejarano y Erika Carmen Linares Muñoz por guiarme en todo el proceso de dictamen y hacer un trabajo conjunto.

A mis familiares y amigos, por su incondicional apoyo para lograr esta meta profesional y personal.
A todos ellos: Muchas gracias y que Dios me los bendiga.

La Tesista



DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y las oportunidades para crecer y ser cada vez una mejor persona.
A mis adorados padres, Henry y Yolanda quienes con su infinito amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy uno de mis sueños, por darme el amor y apoyo incondicional, brindándome su soporte y aliento en todo momento.

A mi querida hermana menor Ana Paola que estuvo siempre conmigo, apoyándome en todo momento, a toda mi familia porque con sus oraciones y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todas mis metas y sueños.

Finalmente dedico esta tesis a todos mis amigos y amigas por apoyarme cuando más lo he necesitado, por extender su mano en momentos difíciles y por el cariño brindado cada día.

Brenda Irina Flores Ccarhuarupay



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
ÍNDICE.....	V
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT.....	XV

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.4 Justificación de la Investigación	5
1.4.1 Relevancia Social	5
1.4.2 Implicancias Prácticas	5
1.4.3 Valor Teórico	6
1.4.4 Utilidad Metodológica.....	6
1.4.5 Viabilidad o Factibilidad	6
1.5 Delimitación de la Investigación.....	6



1.5.1	Delimitación Temporal.....	6
1.5.2	Delimitación Espacial.....	6
1.5.3	Delimitación Conceptual	6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la Investigación	8
2.1.1	Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2	Antecedentes Nacionales	11
2.1.3	Antecedentes Locales	14
2.2	Bases Teóricas.....	18
2.2.1	Satisfacción Laboral	18
2.2.2	Importancia de la Satisfacción Laboral	20
2.2.3	Medición de la Satisfacción Laboral	21
2.2.4	Formas en que los trabajadores demuestran su insatisfacción.....	22
2.2.5	Efectos de la Satisfacción Laboral	22
2.2.6	Factores de la Satisfacción Laboral.....	23
2.3	Marco conceptual	55
2.3.1	Actitud	55
2.3.2	Absentismo	55
2.3.3	Administración por objetivos.....	55
2.3.4	Agotamiento.....	55
2.3.5	Aprendizaje	55
2.3.6	Aprendizaje en el puesto.....	55
2.3.7	Aptitud.....	56
2.3.8	Autodesarrollo.....	56
2.3.9	Beneficios	56



2.3.10	Calidad de vida en el trabajo	56
2.3.11	Capital Humano	57
2.3.12	Clima organizacional.....	57
2.3.13	Compensación.....	57
2.3.14	Competencias Laborales.....	57
2.3.15	Compromiso.....	57
2.3.16	Conflictos.....	58
2.3.17	Cultura Organizacional.....	58
2.3.18	Desarrollo de Competencias	58
2.3.19	Desempeño.....	58
2.3.20	Estrés	58
2.3.21	Habilidad.....	59
2.3.22	Organización	59
2.3.23	Política Salarial	59
2.3.24	Productividad	59
2.3.25	Políticas	59
2.3.26	Remuneración	60
2.3.27	Responsabilidad	60
2.3.28	Salario	60
2.3.29	Satisfacción Laboral	60
2.3.30	Motivación.....	61
2.4	Variable(s)	61
2.4.1	Variables.....	61
2.4.2	Conceptualización de la Variable (s).....	62
2.4.3	Operacionalización de Variables.....	63



CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de investigación	64
3.2	Enfoque de Investigación.....	64
3.3	Diseño de la Investigación	64
3.4	Alcance de la Investigación	64
3.5	Población y muestra de la Investigación	65
3.5.1	Población	65
3.5.2	Muestra	65
3.6	Técnica(s) e Instrumento(s) de recolección de datos	65
3.6.1	Técnica(s)	65
3.6.2	Instrumento(s).....	65
3.6.3	Metodología	65
3.6.4	Procesamiento de Datos.....	65

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	66
4.1.1.	Presentación del instrumento	66
4.1.2.	Fiabilidad del instrumento aplicado	67
4.2.	Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.....	68
4.2.1	Supervisión	68
4.2.2	Condiciones de trabajo	72
4.2.3	Retribución salarial.....	76
4.2.4	Oportunidades de progreso	80
4.2.5	Seguridad en el trabajo	85
4.2.6	Relación con los compañeros.....	88



4.3. Resultado de la variable satisfacción laboral	92
--	----

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	96
5.2. Limitaciones del estudio	96
5.3. Comparación crítica de la literatura existente.....	97
5.4. Implicancias del estudio	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104
ANEXOS	108
Anexo 2: Matriz del Instrumento para la recolección de datos.....	110
Anexo 3: Cuestionario	111
Anexo 4: Procedimiento de la Baremación	113
Anexo 5: Resultados de los ítems del cuestionario	114



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conceptualización de la Variable	62
Tabla 2 Operacionalización de variables	63
Tabla 3 Distribución de los ítems del cuestionario que mide la variable: Satisfacción laboral	66
Tabla 4 Descripción de la baremación y escala de interpretación	67
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad	67
Tabla 6 Indicadores de la dimensión supervisión	68
Tabla 7 Supervisión	70
Tabla 8 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión supervisión	71
Tabla 9 Indicadores de la dimensión condiciones de trabajo	72
Tabla 10 Condiciones de trabajo	74
Tabla 11 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo	75
Tabla 12 Indicadores de la dimensión retribución salarial	77
Tabla 13 Retribución salarial	78
Tabla 14 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión retribución salarial	79
Tabla 15 Indicadores de la dimensión oportunidades de progreso	81
Tabla 16 Oportunidades de progreso	82
Tabla 17 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión oportunidades de progreso	83
Tabla 18 Indicadores de la dimensión seguridad en el trabajo	85
Tabla 19 Seguridad den el trabajo	86



Tabla 20 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad en el trabajo	87
Tabla 21 Indicadores de la dimensión relación con los compañeros	89
Tabla 22 Relación con los compañeros	90
Tabla 23 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión relación con los compañeros.....	91
Tabla 24 Satisfacción laboral	92
Tabla 25 Comparación promedio de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral	93



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Indicadores de la dimensión supervisión	69
Figura 2 Supervisión.....	70
Figura 3 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión supervisión	72
Figura 4 Indicadores de la dimensión condiciones de trabajo	73
Figura 5 Condiciones de trabajo.....	75
Figura 6 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo.....	76
Figura 7 Indicadores de la dimensión retribución salarial	77
Figura 8 Retribución salarial.....	79
Figura 9 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión retribución salarial.....	80
Figura 10 Indicadores de la dimensión oportunidades de progreso	81
Figura 11 Oportunidades de progreso.....	83
Figura 12 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión oportunidades de progreso.....	84
Figura 13 Indicadores de la dimensión seguridad en el trabajo	85
Figura 14 Seguridad en el trabajo	87
Figura 15 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad en el trabajo	88
Figura 16 Indicadores de la dimensión relación con los compañeros	89
Figura 17 Relación con los compañeros	91
Figura 18 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión relación con los compañeros	92
Figura 19 Satisfacción Laboral	93



Figura 20 Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral94



RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Satisfacción laboral de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco- 2020”, se realizó con el objetivo de describir cómo es la satisfacción laboral en los promotores de venta. El tipo de investigación que se utilizó fue básica, de nivel descriptivo, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 30 promotores de venta. Para la recolección de resultados se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, resultados fueron procesados en el programa de Excel y en el software estadístico SPSS V26, donde se obtuvo un valor promedio de 2.42 para la variable satisfacción laboral, que se interpretó como insatisfecho. La variable fue analizada a través de las siguientes dimensiones: la dimensión supervisión obtuvo un valor promedio de 2.82, considerado como regularmente satisfecho; la dimensión condiciones de trabajo obtuvo un valor promedio de 2.20, considerado como insatisfecho; la dimensión retribución salarial obtuvo un valor promedio de 2.18, considerado insatisfecho; la dimensión oportunidades de progreso obtuvo un valor promedio de 2.40, considerado insatisfecho; asimismo la dimensión seguridad en el trabajo obtuvo un valor promedio de 2.23, considerado insatisfecho; y para la dimensión relación con los compañeros obtuvo un valor promedio de 2.71, considerado regularmente satisfecho.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción Laboral, supervisión, condiciones de trabajo, retribución salarial, oportunidades de progreso, seguridad en el trabajo, relación con los compañeros.



ABSTRACT

This research work "Job satisfaction of sales promoters in the telecommunications company Bitel Branch Santiago Cusco- 2020", was carried out with the aim of describing how job satisfaction is in sales promoters. The type of research analyzed was basic, descriptive level, non- experimental design and quantitative approach. The population and study simple consisted of 30 sales promoters. For the collection of results, the survey technique is used with its instrument, the questionnaire, results were processed in the Excel program and in the statistical software SPSS V26, were an average value of 2.42 is obtained for the job satisfaction variable. which was interpreted as unsatisfied. The variable was analyzed through the following dimensions: the supervision dimension obtained an average value of 2.82, considered as satisfied; the working conditions dimension obtained an average value of 2.20, considered as unsatisfied; the salary compensation dimension obtained an average value of 2.18, considered unsatisfied; the opportunities for progress dimension obtained an average value of 2.40, considered unsatisfied; specifically the dimension safety at work obtained an average value of 2.23, considered unsatisfied; and for the relationship with colleagues dimension, he obtained an average value of 2.71, considered satisfied.

KEY WORDS: Job Satisfaction, supervision, working conditions, salary compensation, opportunities for progress, job security, relationship with colleagues.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad la satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados en el siglo XX para la Gestión de Recursos Humanos, debido a que las empresas tanto privadas como públicas buscan que sus colaboradores se sientan satisfechos en la empresa y de esta manera consigan ser más productivos. Lo importancia de estudiar la satisfacción laboral radica directamente en el rendimiento óptimo del capital humano de una organización, por lo que un colaborador al sentirse satisfecho logra desempeñar sus funciones de mejor manera.

En una encuesta de Gallup el 85% de los trabajadores en todo el mundo admite, que su trabajo no permite cumplir sus expectativas de satisfacción. Desde el año 2000 se ha sondeado a millones de empleados de casi 200 países alrededor del mundo acerca de su nivel de satisfacción en el trabajo, la tasa es ligeramente mejor en algunos países, como Estados Unidos, donde el 70% de las personas odian su trabajo. No obstante, existen peores datos, en China y Japón, un impresionante 94% de los trabajadores manifiesta no participar de su trabajo, tienen estrés o burnout clínico, siendo las tasas de suicidio tan terribles que impulsaron al gobierno de Japón a intervenir (Clifton, 2018).

Esta situación se observa en muchos países, como en el Perú, donde una de las mayores preocupaciones para los gestores empresariales está en mantener trabajadores satisfechos, motivados, productivos, comprometidos con el logro de metas y el desarrollo de las organizaciones. Según Robbins & Timothy (2013), la satisfacción laboral se define “como un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio que resulta de una



evaluación de sus características de este. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de un puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos” (p.78).

Por lo que en la empresa de Telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco dedicada al rubro de comercialización de equipos celulares y servicios de telefonía móvil, se observó que los promotores de venta probablemente se sienten poco satisfechos con el trabajo que realizan, el cual se ve reflejado en su desempeño y productividad laboral.

En cuanto a la supervisión, se observa que los jefes inmediatos demuestran poco interés, por tal motivo es que los promotores de venta prefieren ofrecer chips de la competencia porque no hay quien los supervise, raras veces se observa el apoyo por parte de los supervisores y las discusiones frecuentes hacen que exista una baja interacción.

Con respecto a las condiciones de trabajo, el ambiente físico está relativamente distribuido en pequeños espacios, asimismo están expuestos a la iluminación que les ocasiona fatiga en los ojos y el ruido constante en el lugar de trabajo, no les permite desempeñarse cómodamente en el desarrollo de su trabajo.

Los promotores de venta no se sienten satisfechos con la retribución salarial que perciben, pues solo les pagan por activaciones, es decir por comisiones mas no cuentan con un salario fijo, los incentivos con los que cuentan no son los adecuados y la empresa no refleja principios ni directrices en lo que corresponde a remuneraciones.

En cuanto a las oportunidades de progreso, existe limitantes puesto que no se dan facilidades para que puedan crecer profesionalmente, sin ofrecer línea de carrera, de vez en cuando manifiestan recibir apoyo por parte de la gerencia, hace falta de oportunidades para poder ascender de puesto, siendo las oportunidades de promoción mínimas.



Con respecto a la seguridad en el trabajo, la empresa no cuenta con un plan contra prevención de accidentes y robos, el cual se ve reflejado cuando los promotores de venta están expuestos a peligros constantes que hay en el lugar donde realizan sus actividades sufriendo accidentes, robos, asaltos.

Por último, en cuanto a la relación con los compañeros, existe competencia entre ellos, por lo que, se generan conflictos al momento de realizar activaciones de chips o alguna venta, observando que el clima organizacional no es el adecuado, el trabajo en equipo sería poco frecuente ya que se perciben ciertas discrepancias entre ellos, lo cual desencadenará en una baja productividad.

De continuar con esta situación la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco, se verá afectada con la constante desvinculación laboral, la rentabilidad de la empresa sufrirá pérdidas y no se alcanzará la meta de ventas deseada.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la satisfacción laboral de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco - 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la supervisión de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020?
- ¿Cómo son las condiciones de trabajo de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020?
- ¿Cómo es la retribución salarial de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020?



- ¿Cómo son las oportunidades de progreso de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020?
- ¿Cómo es la seguridad en el trabajo de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020?
- ¿Cómo es la relación con los compañeros de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Describir la satisfacción laboral de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco – 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir la supervisión de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020.
- Describir las condiciones de trabajo de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020.
- Describir la retribución salarial de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020.
- Describir las oportunidades de progreso de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020.
- Describir la seguridad en el trabajo de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020.
- Describir la relación con los compañeros de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020.



1.4. Justificación de la Investigación

La presente investigación tiene como finalidad servir de fuente de información, para investigaciones sobre la Satisfacción Laboral y sus implicancias que conllevan esta variable dentro de la administración de personal en las empresas.

1.4.1. Relevancia Social

La presente investigación tiene relevancia en lo social porque ayudó a acercarse más a la problemática por la cual atraviesan los promotores de venta de la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco, y porque los resultados aportaron a la mejora de la satisfacción de los colaboradores, así como también las conclusiones y recomendaciones será extensible a otras instituciones por ser una problemática constante en nuestra región.

1.4.2. Implicancias Prácticas

La presente investigación tiene relevancia en lo práctico porque permitió conocer detalladamente como es el problema en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco lo cual permitió brindar recomendaciones porque mejoró la situación problemática, y ayudó a identificar los niveles de Satisfacción Laboral de los promotores de venta, impulsando a dar información actualizada, proponiendo estrategias para mejorar dicha variable, asimismo generar planes de trabajos y programas preventivos promocionales para mejorar la satisfacción laboral.



1.4.3. Valor Teórico

Porque permitió buscar información relacionada a la variable satisfacción laboral la cual ayudó a entender de mejor manera cómo funcionará a través de sus dimensiones e indicadores.

1.4.4. Utilidad Metodológica

Porque la presente investigación utilizó los métodos científicos de la metodología de la investigación a través de los instrumentos y técnicas de estudio.

1.4.5. Viabilidad o Factibilidad

La presente investigación es viable y factible ya que fue posible el acceso a la información. Se contó con el tiempo y los recursos necesarios para hacer posible la investigación así mismo el diseño metodológico y el financiamiento fue de dominio y control del investigador.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

Para realizar la presente investigación se utilizó toda la información referida de los meses febrero, marzo, abril y mayo del presente año 2020.

1.5.2. Delimitación Espacial

El ámbito físico geográfico de estudio fue la empresa de telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco.

1.5.3. Delimitación Conceptual

La presente investigación estuvo delimitada conceptualmente en la teoría de la Satisfacción Laboral y en sus dimensiones la supervisión, condiciones de trabajo,



retribución salarial, oportunidades de progreso, seguridad en el empleo y relación de compañeros.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

A. Tesis “Estudio de la Satisfacción laboral en ejecutivos de venta del segmento masivo de claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil 2016” realizada por Elizabeth Andrade Sánchez de la Universidad de Guayaquil tuvo como objetivo identificar la existencia de un nivel de satisfacción laboral general en la mayoría de los ejecutivos de ventas del segmento masivo de Claro Ecuador Telecom de la muestra 74,19%. El grupo restante 25,81% de la muestra experimenta satisfacción laboral en algunos aspectos con fuentes de insatisfacción. Algunas dimensiones y aspectos que caracterizan la satisfacción laboral de los empleados son: Satisfacción Global donde se manifiestan expresiones de bienestar y sentimientos positivos hacia el trabajo; Fluctuación potencial; en la satisfacción por aspectos caracterizada por las buenas relaciones con los compañeros de trabajo, jefe o supervisor, las condiciones de trabajo, la retribución y el trabajo en sí.

Conclusiones

- Las dimensiones que están incidiendo en la satisfacción laboral de forma negativa están relacionadas a las: oportunidades de promoción en un 22,58%, las expectativas de sueldo o recompensas en un 36,26%, mal manejo de sentimientos de frustración generados de niveles de incumplimiento de metas de rendimiento esperadas 64,52% y expectativas de capacitación que quisieran se



realicen en un 22,58%, del total de la muestra de ejecutivos de venta del segmento masivo de Claro Ecuador Telecom.

- La fluctuación potencial futura en los ejecutivos de venta de del segmento masivo de Claro Ecuador Telecom, es una probabilidad en el 29,03% de la muestra y no está ligada al estado de satisfacción que vivencian los 62 empleados. Las fuentes de insatisfacción no afectan a la satisfacción general en los ejecutivos de venta del segmento masivo de Claro Ecuador Telecom, sin embargo, son hallazgos que podrían incidir directamente en la fluctuación potencial del personal a futuro (Andrade, 2016).

B. Tesis: “Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones ubicada en Valencia estado Carabobo” de la Universidad de Carabobo en el año 2015, hecha por Yusmerly Chávez.

Conclusiones

- Al determinar el ambiente de trabajo que se presenta en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo, se puede concluir que allí actualmente existen una serie de factores que afectan al ambiente de trabajo, el desempeño de sus trabajadores y la satisfacción laboral tales como el liderazgo poco participativo, la carencia de políticas establecidas, la falta de comunicación y el incumplimiento de los objetivos de la empresa.
- La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional o ambiente de trabajo. Este incluye aquellos elementos que existen en el ambiente de trabajo y en base a lo cual se debe considerar: Tener claro los objetivos de la empresa, Toma de decisiones, Coordinación de actividades y Remuneraciones.



- La importancia del ambiente de trabajo se fundamenta en que es un indicador de gestión y como tal debe ser medido con el objeto de conocer los cambios percibidos, la comunicación, condiciones de trabajo, políticas y procedimientos, conocer todas estas variables a profundidad va a permitir a la organización tomar acciones correctivas si en su caso presentase alguna falla o en todo caso ir siempre en búsqueda del mejoramiento continuo.
- En la actualidad el clima organizacional es de gran importancia para todas las empresas que buscan el mejoramiento del ambiente de trabajo, para así obtener un incremento de la productividad siempre sin perder de vista el recurso humano.
- Al describir los factores extrínsecos e intrínsecos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo, se concluye que existen factores tanto extrínsecos como intrínsecos que determinan la satisfacción laboral del trabajador y condiciona a su vez el rendimiento que ellos demuestran.
- La satisfacción laboral es determinante en cualquier organización para alcanzar un clima organizacional sano, en tanto que si un trabajador se siente a gusto en su trabajo con las políticas, normas y procedimientos, incentivos otorgados, buena relación con los compañeros entre otros significaría que se encuentra satisfecho laboralmente en consecuencia generara un óptimo clima.
- Al identificar las condiciones de trabajo que incide en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo, tal como se observa en los resultados obtenidos los trabajadores no cuentan con un buen ambiente de trabajo ni



condiciones laborales adecuadas para realizar sus actividades lo cual contradice lo contemplado en la LOPCYMAT y en la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012) (Chávez, 2015).

2.1.2. Antecedentes Nacionales

A. Investigación denominada “Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Conecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2019, realizada por Paul Fabián Saldaña Llanca de la Universidad de Lambayeque”.

Conclusiones:

- Primeramente se concluye con el análisis realizado a la problemática de la empresa Conecta Movistar Argentina, Chiclayo 2018, que los espacios de trabajo para cada colaborador son muy reducidos, que sólo se cuenta con 2 marcadores para la hora de ingreso y que por aglomeración de trabajadores se pierde de 10 a 15 minutos haciendo cola, lo que origina tardanza al momento de registrar la hora precisa de ingreso, lo cual genera disconformidad en los asesores; el trabajo que se realiza es bajo presión y la comunicación que se tiene con potenciales clientes no es buena lo que origina estrés y cansancio para los operadores, otro aspecto a considerar es que no se cuenta con un ambiente amplio y adecuado para el cafetín y sus precios son tan elevados que los colaboradores optan por salir a buscar otras alternativas fuera de la empresa para poder alimentarse y ahorrar. Por lo cual se concluye que no existe una buena gestión administrativa por parte de los directivos de la empresa.



- Seguidamente se identificó que el nivel desempeño está influenciado por la autoestima que el 84% de los operadores es negativa por la situación tensa que se tiene con algunos clientes y discrepancias entre compañeros lo que no permite realizar sus tareas de manera adecuada, con respecto al trabajo en equipo un 74% indica que si se alcanzan metas y objetivos, el 91% indican que si reciben constantes capacitaciones que les permite enfrentar diversas circunstancias de trabajo, y seguir ganando experiencia porque son diferentes los problemas o dificultades que enfrenta cada operador al desarrollar sus tareas y en la dimensión satisfacción laboral el 58% admite que si encuentra contento con su trabajo; pero el 42% muestra su desacuerdo por los diferentes problemas que se tiene en la empresa.
- Finalmente, se concluye con la propuesta de estrategias de satisfacción laboral basadas en significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, los beneficios económicos que se detalló con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de operadores de la empresa, la inversión para la ejecución de la propuesta asciende a 10,350 soles (Llanca, 2019).

B. Tesis nombrada “El clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018” elaborada por Heymy Geraldine Velásquez Alza de la Universidad Cesar Vallejo.

Conclusiones

- Se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018; concluyendo que los resultados muestran que el valor calculado, $t=17.75$, es



mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , y siendo su grado de significancia menor de 0.05, por lo que se concluye que existe relación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018.

- Se analizó el nivel del clima organizacional en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018 concluyendo que según los trabajadores, el nivel de clima organizacional de la empresa de servicio telefónico Movistar es 45% Regular, 30% Bueno y 25%, Malo, así como también en su dimensión “Relación con la jefatura” es 45% Bueno, 35% Regular y 20% Malo, en la dimensión “Relaciones Interpersonales” es 45% Regular, 30% Malo y 25%, Bueno, en la dimensión “Reconocimiento en el trabajo” es 40% Regular, 30% Malo y 30% Bueno; y, en la dimensión “Autonomía en el trabajo” es 43% Regular, 32% Bueno y 25%, Malo.
- Se analizó el nivel de satisfacción laboral que existe en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018 concluyendo que el nivel de Satisfacción laboral de la empresa de servicio telefónico Movistar es 38% Regular, 32% Bueno y 30% Malo; así como también en cuanto a los niveles de sus dimensiones: el trabajo mismo se encuentran en niveles 40% Malo, 34% Regular y 26% Bueno; en la dimensión “Pago” se encuentran en niveles 46% Regular, 32% Malo y 22% Bueno; en la dimensión “Oportunidades de promoción” se encuentran en niveles 35% Bueno, 34% Regular y 31% Malo, en la dimensión Supervisión de la empresa de servicio telefónico Movistar es 38%



Malo, 32% Regular y 30% Bueno, en la dimensión “grupos de trabajo” se encuentra en niveles 50% Bueno, 30% Regular y 20% Malo; y en su dimensión “condiciones de trabajo” se encuentra en niveles 56% Bueno, 32% Regular y 12%, Malo.

- Se analizaron las relaciones entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018 concluyendo que: existe una correlación positiva Alta entre las dimensiones “relación con la jefatura” y “supervisión” (rho de Spearman es 0.771), existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones “relaciones interpersonales” y “grupo de trabajo” (rho de Spearman es 0.672), existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones “reconocimiento en el trabajo” y “oportunidades de promoción” (rho de Spearman es 0.536): y, existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones “Autonomía en el trabajo” y “el trabajo mismo” (rho de Spearman es 0.541) (Velásquez, 2018).

2.1.3. Antecedentes Locales

A. Trabajo de investigación denominado “Satisfacción Laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención Viettel Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo” hecho por Claudia Elisa Fuentes Tapia, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en el año 2017, tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral que presentan los agentes de ventas en la empresa. Habiendo realizado las encuestas a los agentes de ventas, los resultados que se presentan de acuerdo al objetivo principal de la investigación sobre determinar el nivel de satisfacción laboral entre los agentes de ventas de la empresa, se encontró un nivel de



satisfacción alta en los siguientes factores; condiciones físicas y materiales, en las políticas de la empresa y en las relaciones sociales, seguido del desarrollo personal, desarrollo de tareas y la relación con la autoridad, pero en el factor de beneficios laborales y remunerativos, no todos los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto.

Conclusiones

- Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Condición física y material” En referencia al factor de las condiciones físicas y materiales se deduce que la mayor parte de los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto, por motivo que la empresa recién está creciendo y el área que laboran los agentes de ventas es relativamente adecuado.
- Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Beneficios laborales y remunerativos”. En referencia al factor de los beneficios laborales y remunerativos, se deduce que la mayoría de los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto, pero en algunos agentes de ventas no están de acuerdo con el salario que perciben tanto en el módulo del Open Plaza como en la tienda de la Av. Balta, debido por la ubicación del módulo y la tienda que aún es nueva, no tiene mucha acogida y ventas, además también por motivos que la empresa ofrece más su servicio de internet atractivo al público en cuanto cobertura equipo y precio; pero en smartphone los precios a comparación con la competencia no



son tan competitivos. No se cuenta tampoco con el servicio de pago con tarjetas de créditos visa y MasterCard.

- Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Políticas administrativas” En referencia al factor de las políticas administrativas, los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto, por motivos que en la empresa se establecen políticas que benefician y también afectan en su salario mensual y en su evaluación que tienen cada mes.
- Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Relaciones sociales” En referencia al factor de las relaciones sociales, los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto, por motivo de la competencia que tiene en cuanto a llegar a su cuota mensual, pero está también en el apoyo mutuo que se tienen para poder llegar a la cuota general, y diferentes funciones que se presenta diario como reclamos, generación de casos, reclamaciones, servicio técnico, etc.
- Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Desarrollo personal” En referencia al factor del desarrollo personal los agentes de ventas se encuentran en un nivel medio alto, se deduce por que las labores que realizan son diferentes casos que se presentan tanto en tienda como en módulos, se presentan postulaciones para otros puestos a nivel nacional dando oportunidad a los agentes de ventas siempre y cuando cumplan los requisitos.



- Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Desarrollo de tareas” En referencia al factor desarrollo de tareas, los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto, se deduce porque no se da una rotación entre los agentes de ventas de tiendas a módulos, por lo cual ya saben cuáles son las tareas que tienen que desempeñar día a día.
- Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Relación con la autoridad” En referencia al factor de la relación con la autoridad, los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto, se deduce por motivos que siempre se presenta una comunicación constante con su superior, en temas de políticas comerciales nuevas del mes, caso, reclamos que se presentan todos los días (Fuentes, 2017).

B. Trabajo de Investigación denominada “Satisfacción laboral en la financiera Credinka agencia Quillabamba – cusco 2018” realizado por Litz Kenny Quispe Chuquitaipe de la Universidad Andina del Cusco.

Conclusiones

- Los trabajadores de la financiera Credinka Agencia Quillabamba manifestaron que están medianamente satisfechos, aspecto que se evidencia en el resultado de la comparación promedio de las dimensiones de la variable, con el 2.94 de la satisfacción laboral. Esto implica que no son adecuadas las condiciones de trabajo, la naturaleza del trabajo, las relaciones interpersonales y las políticas laborales.



- En la dimensión naturaleza del trabajo, los trabajadores de la entidad financiera expresaron que están medianamente satisfechos, hecho que se evidencia un promedio de 2.87, aspecto que implica que no encuentran posibilidades de crecer y formarse para beneficio de la empresa y de ellos mismos.
- En la dimensión condiciones de trabajo, los trabajadores de la entidad financiera expresaron que están medianamente satisfechos, hecho que se evidencia con un promedio 2.98, aspecto que implica que, si bien cuentan con las condiciones físicas adecuadas, adolecen de deficiencias en cuanto al diseño del lugar, incluso con lo que se refiere a la temperatura, iluminación y ventilación.
- En la dimensión relaciones interpersonales los trabajadores de la entidad financiera expresaron que están medianamente satisfechos, hecho que se evidencia con el promedio de 2.95 aspecto que implica que no hay apoyo entre colegas, incluso por parte de los jefes.
- En la dimensión políticas laborales los trabajadores de la entidad financiera expresaron que están medianamente satisfechos, hecho que se evidencia con el promedio de 2.93 aspecto que implica que las políticas laborales establecidas no son difundidas para el conocimiento del personal, así mismo los documentos de gestión no están actualizados (Quispe, 2018).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción Laboral

Para Robbins & Timothy (2013), la Satisfacción Laboral se define como “un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio que resulta de una evaluación de sus características de este. Un individuo con un alto nivel de



Satisfacción Laboral tiene sentimientos positivos acerca de un puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos” (p. 78).

La Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Aunque la satisfacción en el trabajo es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que interesa a muchos gerentes porque es más probable que los empleados satisfechos se presenten a trabajar y permanezcan en una organización (Robbins & Coulter, 2005).

La Satisfacción en el trabajo, para Amoros (2008), se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo.

Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. (p. 74)

La Satisfacción se considera como una respuesta afectiva del trabajador a resultado de la experiencia en el puesto (Arias & Heredia, 2006).

Según Judge y Hulin, (1993) & Spector, (1997), citado por Gargallo & Freundlich (2010), la satisfacción laboral, “definida como el grado en que la persona siente agrado por su trabajo, tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción en la vida del empleado” (p. 39).



Otra definición importante es la ofrecida por Davis y Newstrom (2007) citado por Chiang et al. (2014) definen la “satisfacción en el trabajo como un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo” (p. 67).

2.2.2. Importancia de la Satisfacción Laboral

Para Gómez et al. (2014), es importante destacar que la satisfacción laboral puede ser:

Un sentimiento de bienestar o actitud generalizado o global, abarcando todos los aspectos o dimensiones del trabajo, por lo que se puede hablar de satisfacción laboral general, o este sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o dimensiones del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de satisfacción laboral por dimensiones. (p. 16)

Para Abrajan et al. (2009), la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad. Por ende, es importante el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores en dos líneas principales: la experiencia del empleado y el impacto que produce en la organización. En este texto se enfatiza la experiencia del trabajador, en la que interviene la perspectiva del capital humano.

Según Chiang et al. (2011), la satisfacción en el trabajo “es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad” (p.7).



2.2.3. Medición de la Satisfacción Laboral

Según Robbins & Timothy (2013), el trabajo es más que solo realizar actividades como ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender a clientes o manejar un camión. Los puestos de trabajo requieren la interacción entre compañero y jefes, así como seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales y cuestiones por el estilo. Evaluar que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo en una suma compleja de cierto número de elementos discontinuos. Entonces, ¿Cómo se mide el concepto?

Asimismo, Robbins & Timothy (2013), existen dos métodos populares, la puntuación general única consiste en la respuesta a una pregunta como la siguiente: “considerando todas las circunstancias. ¿Qué tan satisfecho está usted con su trabajo? los sujetos encierran en un círculo un número entre el 1 y 5, el cual corresponde a respuestas que van de “muy satisfecho” a “muy insatisfecho”. El segundo enfoque, la suma de facetas del puesto de trabajo, es más complejo e identifica los elementos fundamentales de un puesto de trabajo, como la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de desarrollo y las relaciones con los colegas. El trabajador califica tales factores en una escala estandarizada y luego los investigadores suma las puntuaciones para obtener la calificación general de satisfacción laboral. (pp. 114-115)



2.2.4. Formas en que los trabajadores demuestran su insatisfacción

Según Amoros (2008), explica que existen diversas formas de demostrar insatisfacción por parte de los empleados dentro de la organización, siendo las que se describen a continuación:

- **Salida:** se da cuando la insatisfacción se dirige hacia el abandono del lugar de trabajo.
- **Expresión:** se da cuando la insatisfacción se expresa, hacia tratar activa y constructivamente de mejorar las actuales condiciones.
- **Lealtad:** se refiere a la insatisfacción que se expresa a través de la espera paciente o pasiva de que las cosas mejoren.
- **Negligencia:** se refiere a la insatisfacción que se expresa accediendo que las condiciones empeoren. (p.75)

2.2.5. Efectos de la satisfacción laboral

Según Amoros (2008), los efectos de la satisfacción laboral son los siguientes:

- **Satisfacción y productividad:** Una revisión muy cuidadosa acerca de esta relación demostró que es positiva, y las correlaciones son relativamente bajas. Con esto se quiere decir que no más del 2% de una variación en la producción, puede ser atribuida a la satisfacción del empleado.
- **Satisfacción y ausentismo:** Se encuentran negativamente relacionados, pero dicha correlación es atenuada. Suena lógico que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, pero no se puede olvidar que además existe otro factor que posee un impacto en esta relación y que disminuyen la correlación que existe entre ambos.



- **Satisfacción y rotación:** Ambas se encuentran relacionadas de manera negativa, esta relación es más fuerte que la que se observa con el ausentismo. La investigación demuestra que un moderador importante en esta relación, es el desempeño del empleado. Para los individuos que muestran un desempeño superior, la satisfacción es menor relevante en el pronóstico de la rotación, esto por que como es lógico si un individuo muestra un alto desempeño, la organización querrá conservarlo de cualquier manera, ya sea aumentando su sueldo, brindándoles recompensas, ascendiéndolo, entre otros. Otro aspecto interesante que se concluye de las investigaciones es que si existen dos empleados insatisfechos igualmente con su trabajo, el que es más probable de renunciar, es el que posea una mayor propensión a sentirse insatisfecho genéricamente. (p. 76)

2.2.6. Factores de la Satisfacción Laboral

2.2.6.1. *La supervisión*

Mencionan que la supervisión refiere a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida en la empresa (Robbins & Timothy, 2013).

Gonzales (2006), menciona que la supervisión dependerá:

En gran medida de la personalidad de cada uno de los líderes hacia los trabajadores, si hay flexibilidad, si se tienen bien establecidas las normas de trabajo y no ejercen su supervisión exhaustivamente hacia el trabajo que



realizan sus subordinados, pueden ejercer una influencia positiva que los dirija a una satisfacción laboral y provocar lo contrario si se muestran intransigentes, que es lo que se trata de evitar. (p. 119)

A. Características que influyen en la supervisión

Según Robbins & Timothy (2013) indicaron que los gerentes deberían interesarse en las actitudes de sus subalternos debido a que están alerta sobre los problemas potenciales e influyen en el comportamiento. La creación de una fuerza de trabajo satisfecha difícilmente es una garantía de un desempeño organizacional exitoso, no obstante, las evidencias sugieren que todo lo que hagan los gerentes para mejorar las actitudes de los empleados probablemente dará como resultado un incremento en la eficacia de la organización.

Robbins & Timothy (2013), algunas de las enseñanzas del estudio de actitudes son las siguientes:

- Los empleados satisfechos y comprometidos muestran tasas más bajas de rotación, ausentismo y aislamiento. Además, tienen un mejor desempeño en su trabajo. Como los gerentes buscan mantener niveles bajos de ausentismo y renuncias sobre todo entre sus subalternos más productivos desean hacer cosas que fomenten actitudes laborales positivas.
- Los gerentes también quieren medir las actitudes hacia el trabajo de manera efectiva, para saber cómo reaccionan sus subalternos frente al trabajo. Como se señala en una revisión de literatura, “la medición



adecuada de la actitud laboral general es una de las piezas de información más útiles que una organización puede tener sobre sus empleados”.

- La medida más importante que los gerentes pueden tomar para incrementar la satisfacción de los empleados consiste en enfocarse en los elementos intrínsecos del puesto de trabajo, como lograr que la actividad sea desafiante e interesante. (p. 78)

B. Objetivos de La Supervisión

- Mejorar la productividad de los empleados
- Desarrollar un uso óptimo de los recursos
- Obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada
- Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral
- Monitorear las actitudes de los subordinados
- Contribuir a mejorar las condiciones laborales

C. Funciones del Supervisor

De manera muy general se puede decir que todo supervisor tiene cuatro (4) grandes funciones:

- **Proyectar:** Se debe programar o planificar el trabajo del día, establecer la prioridad y el orden, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, de igual forma el grado de efectividad de sus colaboradores, así como la forma de desarrollar dicho trabajo dentro de su departamento. Proyectar en el corto, mediano



y largo plazo. es uno de los pilares fundamentales para el éxito de cualquier supervisor.

- **Dirigir:** Esta función comprende la delegación de autoridad y la toma de decisiones, lo que implica que el supervisor debe empezar las buenas relaciones humanas, procurando que sus instrucciones claras, específicas, concisas y completas, sin olvidar el nivel general de habilidad de sus colaboradores.
- **Desarrollar:** Esta función le impone al supervisor la responsabilidad de mejorar constantemente a su personal, desarrollando sus aptitudes en el trabajo, estudiando y analizando métodos de trabajo y elaborando planes de adiestramiento para el personal nuevo y antiguo, así elevará los niveles de eficiencia de sus colaboradores, motivará hacia el trabajo, aumentará la satisfacción laboral y se logrará un trabajo de alta calidad y productividad.
- **Controlar:** Significa crear conciencia en sus colaboradores para que sea cada uno de ellos los propios controladores de su gestión, actuando luego el supervisor como conciliador de todos los objetivos planteados. Supervisar implica controlar el supervisor debe evaluar constantemente para detectar en qué grado los planes se están obteniendo por él o por la dirección de la empresa.

D. Tipos De Supervisión

Según Chiavenato (2001) Existen cuatro tipos de supervisión:



- **Supervisión autocrática:** Es el tipo de supervisión que se llega a distinguir cuando hay una autoridad personalizada. En este tipo de supervisión no se realizan planes, siempre se busca solucionar los problemas a través de la convivencia personal, y siempre hay una absorción de cualquier idea calificada como buena e inapropiada. El supervisor en su trabajo no hace uso de la experiencia de los demás, siempre trabaja solo, no delega funciones, asume una actitud paternal, centraliza la autoridad, estimula la adulación, pocas veces se enfrenta a un problema importante.
- **Supervisión democrática:** Este tipo de supervisión hace uso de diversos procedimientos. Aquí siempre hay una conciencia sobre la administración, la organización y la supervisión. El supervisor siempre sabe cómo delegar funciones, no le gusta lo rutinario, trabaja en equipo, busca consultas, y siempre busca crear una administración creadora. Del mismo modo muestra una actitud amable, toma las decisiones junto al equipo, pone a otros en primer lugar y sabe muy bien cómo emplear los recursos humanos.
- **Supervisión educativa democrática:** Es en este tipo de supervisión donde el supervisor ve a los demás como un ser humano, sin embargo, la estructura organizativa está mucho más arriba del supervisado, aunque, nunca la supervisión recae al



irrespeto, más bien siempre reluce la correcta orientación para que las metas sean cumplidas satisfactoriamente.

- **Supervisión paternalista:** En este tipo de supervisión el supervisor siempre quiere actuar como si fuese un abuelo, en muy sentimental, guía y orienta, siempre tiene preferidos y actúa como un bonachón. (p. 336)

Mencionan que la supervisión refiere a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida en la empresa (Robbins & Timothy, 2013).

E. La frecuencia de supervisión

“Implica la medición y corrección de actividades de los subordinados para asegurar que estén llevando a cabo los planes y alcanzar los objetivos fijados por la alta gerencia” (Robbins & Timothy, 2013, p. 78).

F. Apoyo por parte del supervisor

“Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores también estimula a los trabajadores para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela por que esa lealtad y entrega sean debidamente” (Robbins & Timothy, 2013, p. 78).



G. Relación con los superiores

“Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de la evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando este” (Robbins & Timothy, 2013, p. 78).

2.2.6.2. Condiciones de Trabajo

En esta definición quedan incluidos, aspectos como las características de los locales, instalaciones, equipos, productos, y demás útiles que se dan en el centro de trabajo, pero también la naturaleza de agentes químicos, físicos y biológicos así como los procesos para poder utilizar estos agentes y todas las particularidades a las que están expuestos los trabajadores y puedan ocasionar riesgos para ellos. (Robbins & Timothy, 2013, p. 79)

Por lo tanto, en esta definición quedan incluidos, aspectos como las características de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles que se dan en el centro de trabajo, pero también la naturaleza de agentes químicos, físicos y biológicos, así como los procesos para poder utilizar estos agentes y todas las particularidades a las que estén expuestos los trabajadores y puedan ocasionar riesgos para ellos. Aunque existan muchas definiciones sobre este concepto, lo importante es “su perspectiva relacional”, las condiciones de trabajo son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas. Por ello, las condiciones de trabajo no sólo son la higiene, seguridad, los



aspectos físicos, sino también determinan estas condiciones los aspectos psíquicos (Castillo, 1990).

Cuando analiza un psicólogo a un trabajador es importante analizar su conducta, esta conducta va depender de las condiciones de trabajo, por tanto, se puede decir que condiciones de trabajo son “el conjunto de factores que determinan la conducta del trabajador”; estos factores son tanto los objetivos que se le imponen al trabajador para luego evaluarle como las condiciones que tiene el trabajador para llevar a cabo su tarea (Castillo, 1998).

A. El ambiente Físico

Según Meliá & Peiro citado por Gargallo (2008) mencionan que “el ambiente físico es el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene, salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación” (p. 563)

- a) Lugar de trabajo: El entorno de trabajo puede definirse como un conjunto de factores interdependientes, materiales o abstractos, actuando directa o indirectamente en la calidad de vida de las personas y resultados de su trabajo.
- b) Ventilación: El mejoramiento del ambiente físico del trabajo, de manera que el ruido, la ventilación, la iluminación, el confort general en el trabajo no reduzcan la eficiencia del trabajador.

B. Importancia Del Ambiente Físico

Según Robbins & Timothy (2013), “El contexto también es importante en el momento que se observan los objetos o eventos que



influye en la atención, así como la ubicación, la iluminación, el calor o cualquier tipo de factor situacional” (p. 84).

El contexto laboral también suele afectar la satisfacción de los empleados. Una situación laboral calurosa, ruidosa, y peligrosa es menos satisfactoria que el trabajo que se realiza en un entorno relativamente tranquilo, seguro y con control del clima. Las demandas físicas causan incomodidad en los empleados, lo cual quizá se refleja en menores niveles de satisfacción laboral. Para evaluar porque un empleado no se desempeña a su nivel posible, se debe observar si el ambiente laboral le brinda apoyo. ¿El trabajador cuenta con herramientas, equipos, materiales y suministros adecuados? ¿Tiene condiciones favorables, compañeros dispuestos a ayudar, reglas y procedimientos de trabajo adecuado, información suficiente para tomar decisiones relacionadas con su puesto y tiempo adecuado para hacer un puesto de trabajo? Si no es así, el desempeño será deficiente.

C. Condiciones Ambientales de Trabajo

Según Chiavenato (2004), El trabajo de las personas está profundamente influido por dos grupos de condiciones:

- **Condiciones ambientales de trabajo:** Iluminación, temperatura, ruido, condiciones de tiempo, duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc. Las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra



cuando ocupa un cargo en la organización, es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo.

- **Condiciones sociales:** Tienen que ver con el ambiente clima laboral (organización informal, estatus, etc.). (p. 481)

D. Iluminación

Según (Chiavenato, 2011, p. 275) No se trata de la iluminación general, sino de la cantidad de luz en el punto focal de trabajo. La iluminación deficiente ocasiona fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad del trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo. Un sistema de iluminación debe cumplir los siguientes requisitos:

- Ser suficiente
- Estar constante y uniformemente distribuido para evitar la fatiga de los ojos.

La distribución de luz puede ser:

- Iluminación directa.
- Iluminación indirecta: La luz incide sobre la superficie que va a ser iluminada mediante la reflexión en paredes y techos. Es la más costosa.
- Iluminación semidirecta: Combina los dos tipos anteriores con el uso de bombillas translúcidas para reflejar la luz en el techo y en las partes superiores de las paredes.



- Estar colocada de manera que no produzca fatiga a la vista, debida a las constantes acomodaciones.

E. Ruido

Para Robbins (2004), el ruido se considera un sonido o barullo indeseable. El sonido tiene dos características principales: frecuencia e intensidad. La frecuencia es el número de vibraciones por segundo emitidas por la fuente de sonido, y se mide en ciclos por segundo. La intensidad del sonido se mide en decibelios, la evidencia y las investigaciones realizadas muestran que el ruido no provoca disminución en el desempeño del trabajo. Sin embargo, la influencia del ruido sobre la salud del empleado y principalmente sobre su audición es poderosa, cuanto mayor sea el tiempo de exposición al ruido, mayor será el grado de pérdida de audición.

El efecto desagradable de los ruidos depende de:

- La intensidad del sonido.
- La variación de los ritmos e irregularidades.
- La frecuencia o tono de los ruidos.

El nivel máximo de intensidad de ruido permitido legalmente en el ambiente de trabajo es 85 decibelios, por encima de esta cifra, el ambiente se considera insalubre. El control de ruidos busca la eliminación o, al menos, la reducción de los sonidos indeseables. Los ruidos industriales pueden ser:

- Continuos (máquinas, motores o ventiladores).



- Intermitentes (prensas, herramientas neumáticas, forjas).
- Variables (personas que hablan, manejo de herramientas o materiales).

Los métodos más ampliamente utilizados para controlar los ruidos en la industria pueden incluirse en una de las cinco categorías siguientes:

- Eliminación del ruido en el elemento que lo produce.
- Separación de la fuente del ruido.
- Aislamiento de la fuente del ruido dentro de muros a prueba de ruido.
- Tratamiento acústico de los techos, paredes y pisos para la absorción de ruidos.
- Equipos de protección individual, como el protector auricular.

2.2.6.3. Retribución Salarial

Para Robbins & Timothy (2013) “Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución” (p. 80). Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia, en otras palabras, constituye las recompensas de todo tipo que reciben los colaboradores por llevar a cabo las tareas que les asigna la organización.

Según Chiavenato (2011), está “relacionada con la remuneración que el individuo recibe como retorno por la ejecución de tareas organizacionales” (p. 279), está compuesta por factores financieros y no financieros. A su



vez, existen dentro de los factores financieros dos tipos de compensación: directa e indirecta. Dentro de la compensación directa se encuentran el salario en sí que recibe el empleado, los premios por metas alcanzadas con éxito y las comisiones (por ventas, cobranzas, etc.). La compensación indirecta contempla todos aquellos aspectos por los que el trabajador recibe dinero o beneficios económicos, pero que suelen ser variables, entre ellos se encuentran los bonos por vacaciones, las propinas, las horas extras, etc. Del mismo modo, dentro de los aspectos no financieros de la compensación se encuentran el reconocimiento, la autoestima, la seguridad en el puesto de trabajo y el prestigio. La motivación y la satisfacción del personal dependerán en muchos casos de las equidades salariales que existan dentro del emprendimiento.

Debemos destacar las siguientes:

- **Es una contraprestación.** -Es la reciprocidad al esfuerzo o servicios prestados mediante un contrato de trabajo en calidad de dependiente. Este elemento es utilizado como un criterio fundamental para decidir sobre la existencia o no del vínculo laboral.
- **Debe ser de libre disposición.** - Las asignaciones económicas pagadas al colaborador, debe ser utilizado libremente, en los gastos que él crea necesario, sin necesidad de consultar o informar a su empleador.
- **Debe ser cancelada en dinero.** - Las remuneraciones deben ser pagadas preferentemente en dinero, sin embargo, por excepción



también se puede pagar en especies, es decir en artículos o productos de primera necesidad, previa aceptación del colaborador.

- **Es intangible.** - La remuneración no puede ser “tocada” por nadie, ni siquiera por el empleador, ya que solo puede ser cobrado por el colaborador y excepcionalmente por su esposa, padres, o hijos, previa carta poder firmada legalmente.
- **Es inembargable.** - las deudas contraídas con terceros por el colaborador, no pueden originar medidas de embargo sobre ellas. La excepción a esta regla es la pensión alimenticia autorizada con orden judicial.
- **Tiene carácter preferencial o prevalencia.** - En caso de quiebra o liquidación de la empresa, las remuneraciones, así como los beneficios sociales del colaborador, tienen preferencia frente a otras deudas del empleador.

A. Salarios

Para Chiavenato (2011), el salario es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador a cambio de que éste trabaje durante un tiempo determinado para el que fue contratado y produzca una determinada cantidad de mercancías equivalentes a ese tiempo de trabajo. (p. 279)

Es una contraprestación principalmente en dinero, si bien puede contar con una parte en especie evaluable en términos monetarios,



que recibe el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo.

B. Política Salarial

La política salarial según Chiavenato (2011) “Es el conjunto de principios y directrices que reflejan la orientación y la filosofía de la organización en lo que corresponde a remuneración de sus empleados” (p. 280). La manera en la que se compense a los empleados debe estar basada en estas directrices y principios. Asimismo, la política no es estática, es dinámica, por lo que debe ajustarse periódicamente cuando sea necesario, es decir, debe evolucionar en conjunto con el negocio. Si bien, cuando el emprendimiento se encuentra en la etapa de Inicial es común que el emprendedor asigne los salarios personalmente y a su parecer, este tipo de remuneración suele tornarse arbitraria cuando la empresa logra etapas superiores.

Aun cuando los trabajadores puedan no estar completamente satisfechos con la remuneración asignada por este toque personal, con el que el emprendedor asigna los salarios a veinte o cincuenta personas en base a su propio criterio, es común que sientan que son tomados en cuenta y que el emprendedor conozca en profundidad las necesidades y los desempeños de cada uno de los empleados. De más está decir que a medida que la organización crece se hace más complicado y en algunos casos imposibles conocer en detalle



el desempeño de cada uno de los integrantes de la empresa, por lo que el toque personal pasa a ser un elemento que genera malestar e insatisfacción entre los empleados.

Igualmente, asignar salarios a personal nuevo, sin tomar en cuenta o descuidando las necesidades del personal actual, puede generar resentimientos y disminuir la tasa de retención de personal, con las consecuencias que esto puede generar dentro de los procesos productivos o la prestación de servicio de su organización. Por todo esto es fundamental, en conjunto con su personal de Recursos Humanos, diseñar y contar con una política de remuneraciones.

Según Chiavenato (2011), afirma que esta política debe contar con los siguientes elementos:

- **Estructura de cargos y salarios:** Es la clasificación de los puestos y sus diversos niveles de salarios (entrada, promedio, excelencia, etc.)
- **Salarios de admisión:** Es necesario que para cada posición de la empresa esté definido un salario de entrada, es decir, la remuneración que recibiría un empleado nuevo, sin experiencia en la compañía, para dicha posición.
- **Previsión de reajustes salariales:** En ocasiones debe realizarse ajustes salariales por razones legales o espontáneas. (p. 280)



C. Sistemas de Incentivos

Según Chiavenato (2011), la evaluación del rendimiento de los recursos humanos en la empresa debe medir la consecución de los objetivos o metas asignadas a cada persona o grupo.

Al ser un sistema de control de la actividad humana en las organizaciones, debe ser coherente con los sistemas formales de planificación y con la propia estructura organizativa.

La eficacia de un sistema de Incentivos, radica en la satisfacción que tanto empresa como trabajadores tengan como resultado de su aplicación.

El desarrollo de todo sistema de incentivos con lleva la participación de la parte técnica en cuanto a la forma de medir el trabajo y la parte económica en cuanto a su remuneración. El óptimo equilibrio entre ambas dará como consecuencia la efectividad del sistema.

- Origen de los sistemas de incentivos: Según Chiavenato (2004), “El movimiento de la administración científica inició el auge de los sistemas de incentivos financieros al proporcionar estándares objetivos de desempeño mediante los cuales pudiera medirse y retribuirse la productividad del empleado” (p. 503). Frederick W. Taylor tenía la convicción de que los empleados podrían aplicar un mayor esfuerzo si se les pagaba un incentivo financiero basado en el número de unidades que producían.



El sistema de Taylor pronto fue seguido por otros, que llevaron los nombres de los líderes en el campo administrativo como Gantt, Emerson, Halsey, Rowan y Bedaux. Aunque los planes variaban un tanto en cuanto al sistema para calcular los pagos de incentivos, todos representaban un intento para relacionar más estrechamente los salarios de los empleados con su productividad.

Un incentivo es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción; de este modo, se pueden ofrecer incentivos al incremento de la producción, siempre que no descienda la calidad y puntualidad, al ahorro en materias primas

Las empresas abonan incentivos para recompensar el rendimiento de sus trabajadores basándose en tres suposiciones:

- Los empleados individuales y los equipos de trabajo se diferencian por la cuantía y calidad de su contribución a la empresa.
- Los resultados globales de la organización dependen en gran medida, del rendimiento de los individuos y de los grupos de la empresa.
- Para atraer, retener y motivar a los mejores trabajadores y ser justo con el resto de empleados de la empresa, se debe



recompensar a todos los empleados de la organización en función de su rendimiento.

2.2.6.4. Oportunidad de progreso

“En esta definición cuando los empleados mejoran sus calificaciones, complementan los objetivos de su organización. Tanto la experiencia en nuevos puestos como la obtención de nuevos conocimientos y habilidades constituyen vehículos para el crecimiento personal” (Robbins & Timothy, 2013, p. 80).

Desarrollo profesional alentado por el departamento de personal el desarrollo profesional no debe apoyarse solamente en los esfuerzos individuales. La organización posee objetivos bien determinados y puede alentar a sus integrantes para que contribuyan a lograrlos.

Esto tiene un doble efecto: Evitar que los esfuerzos de los empleados se dispersen, conduciéndolos a objetivos y campos que son ajenos a los que se propone la empresa, y asegurarse de que todos conocen bien las oportunidades presentadas por la organización.

A. Apoyo de la gerencia

Para Robbins & Judge (2010) en los planes de desarrollo profesional resulta esencial el apoyo que pueda prestar la gerencia, a menos que se cuente con el apoyo de los directivos de la empresa los esfuerzos llevados a cabo por el departamento de personal surtirán escasos efectos. La gerencia general debe ir mucho más allá de sólo tolerar estas



actividades, resulta indispensable un interés activo por el desarrollo y crecimiento de todos los empleados.

B. Ascenso

Según Chiavenato (2011) en el contexto laboral, se denomina ascenso a la promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado. Supongamos que un joven trabaja como representante comercial de una empresa, por su buen desempeño y ante la jubilación de otro empleado, el dueño de la compañía decide darle un ascenso y así lo convierte en el gerente de ventas de la firma. El muchacho gracias a este cambio comienza a percibir un salario mayor, aunque también pasa a contar con más responsabilidades. (p. 285)

El temor a este aumento de responsabilidad lleva a muchos trabajadores a conformarse con sus puestos, en lugar de aspirar a un ascenso dentro de su compañía. Por otro lado, el camino para conseguir un mejor puesto suele ser arduo, tanto por el esfuerzo que acarrea esmerarse al máximo en el desempeño de las tareas como por el tiempo que puede tomar captar la atención de los superiores de la forma esperada.

Por lo general, cuando comenzamos a trabajar en un puesto muy bajo, los primeros ascensos no son tan prometedores, y muchas veces nos llevan a situaciones que podrían considerarse peores a las anteriores. El gran objetivo se encuentra lejos y solamente los más



persistentes y perseverantes pueden aspirar a alcanzarlo, como ocurre en casi todos los aspectos de la vida.

C. Información concerniente a promociones

Según Chiavenato (2011) “sí un empleado es promovido, puede provocar sentimientos de inadecuación entre los aspirantes a la vacante que tienen derecho a recibir retroalimentación al respecto” (p. 285). En este caso, la retroalimentación cumple con tres objetivos:

Confirmar a los aspirantes a promociones que la compañía aprecia sus esfuerzos y los considera para futuras promociones. Explicar por qué fue seleccionado un empleado determinado orientar a los aspirantes respecto a las habilidades y conocimientos específicos que deben adquirir para obtener la promoción en el futuro.

2.2.6.5. Seguridad en el trabajo

La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas, su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. (Robbins & Timothy, 2013, p. 82)

Los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos. La seguridad es una responsabilidad de línea y una función de staff, en otras palabras, cada jefe



es responsable de los asuntos de seguridad de su área, aunque exista en la organización un organismo de seguridad para asesorar a todas las jefaturas con relación a este asunto.

Un plan de seguridad implica los siguientes requisitos:

- La seguridad en sí misma es una responsabilidad de línea y una función de staff frente a su especialización.
- Las condiciones de trabajo, el ramo de actividad, el tamaño, la localización de la empresa, etc., determinan los medios materiales preventivos.
- La seguridad no debe limitarse sólo al área de producción, las oficinas, los depósitos, etc., también ofrecen riesgos, cuyas implicaciones afectan a toda la empresa.
- El plan de seguridad implica la adaptación del hombre al trabajo (selección de personal), adaptación del trabajo al hombre (racionalización del trabajo), además de los factores socio psicológicos, razón por la cual ciertas organizaciones vinculan la seguridad al órgano de recursos humanos.
- La seguridad en el trabajo en ciertas organizaciones puede llegar a movilizar todos los elementos para el entrenamiento y preparación de técnicos y operarios.
- Es importante la aplicación de los siguientes principios:
- Apoyo activo de la administración, que comprende: Mantenimiento de un programa de seguridad completo e intensivo; discusión con la



supervisión, en reuniones periódicas, de los resultados alcanzados por los supervisores.

- Mantenimiento del personal dedicado exclusivamente a la seguridad.
- Instrucciones de seguridad para cada trabajo.
- Instrucciones de seguridad a los empleados nuevos: Estas deben darlas los supervisores, que pueden hacerlo en el sitio de trabajo con perfecto conocimiento de causa. Las instrucciones generales quedan a cargo de la sección de seguridad.
- Ejecución del programa de seguridad intermedio de la supervisión: Son las personas clave en la prevención de accidentes.
- Integración de todos los empleados en el espíritu de seguridad: Deben emplearse y desarrollarse todos los medios de divulgación para que los empleados lo acepten y asimilen.
- Ampliación del programa de seguridad fuera de la compañía: Busca la seguridad del empleado en cualquier lugar o en cualquier actividad, y la eliminación de las consecuencias de los accidentes ocurridos fuera del trabajo, que son semejantes, en extensión y profundidad, a los ocurridos en la empresa.
- La seguridad en el trabajo contempla tres áreas principales de actividad, a saber:
 - Prevención de accidentes.
 - Prevención de robos.
 - Prevención de incendios.



A. Prevención de accidentes

Según Chiavenato (2004), define “accidente como un hecho no premeditado del cual resulta daño considerable”.

La seguridad busca minimizar los accidentes de trabajo. Podemos definir accidente de trabajo como el que ocurre en el trabajo y provoca, directa o indirectamente, lesión corporal, perturbación funcional o enfermedad que ocasiona la muerte, la pérdida total o parcial, permanente o temporal de la capacidad de trabajo. La palabra accidente significa un acto imprevisto, perfectamente evitable en la mayor parte de los casos. Las estadísticas de accidentes de trabajo por ley abarcan también los accidentes del trayecto, es decir, aquellos que ocurren en el transporte del empleado de su casa a la empresa y viceversa. (p. 502)

Los accidentes de trabajo se clasifican en:

- Accidentes sin dejar de asistir a trabajar: Este tipo de accidente no se considera en los cálculos de los coeficientes de frecuencia ni de gravedad, aunque debe ser investigado y anotado en el informe, además de presentado en las estadísticas mensuales.
- Accidente con inasistencia al trabajo: Es aquel que puede causar:
 - Incapacidad temporal: Pérdida total de la capacidad de trabajo en el día de accidente o que se prolongue durante un período menor de 1 año. Cuando se agrava la lesión y debe dejar de asistir, el accidente recibirá nueva designación; se considerará accidente con inasistencia al trabajo.



- Incapacidad permanente parcial: Reducción permanente y parcial de la capacidad de trabajo.
- Identificación de las causas de accidentes

Las principales causas de accidentes son:

- Agente: Se define como el objeto o la sustancia (máquinas, local o equipo que podrían protegerse de manera adecuada) directamente relacionado con la lesión, como prensa, mesa, martillo, herramienta, etc.
- Parte del agente: Aquella que está estrechamente asociada o relacionada con la lesión, como el volante de la prensa, la pata de la mesa, el mango del martillo, etc.
- Condición insegura: Condición física o mecánica existente en el local, la máquina, el equipo o la instalación (que podría haberse protegido y reparado) y que posibilita el accidente, como piso resbaladizo, aceitoso, mojado, con altibajos, etc.
- Tipo de accidente: Forma o modo de contacto entre la gente del accidente y el accidentado, o el resultado de este contacto, como golpes, caídas, resbalones, etc.
- Acto inseguro: Violación del procedimiento aceptado como seguro, dejar de usar equipo de protección individual, distraerse o conversar durante el servicio, fumar en área prohibida.



- Factor personal de inseguridad: Cualquier característica, deficiencia o alteración mental, psíquica o física, accidental o permanente, que permite el acto inseguro. Son problemas como visión defectuosa, fatiga o intoxicación, problemas de hogar, desconocimiento de las normas y reglas de seguridad.

B. Prevención de robos (vigilancia)

Para Chiavenato (2004), el servicio de vigilancia de cada empresa tiene características propias. Además, las medidas preventivas deben revisarse con frecuencia para evitar la rutina, que vuelve obsoleto los planes. En general, un plan de prevención de robos (vigilancia) incluye:

- Control de entrada y salida de personal: Se lleva a cabo en la portería de la empresa, cuando entra o sale el personal. Este control puede ser visual o basarse en la revisión de cada individuo que entra o sale de la fábrica, puede ser un control muestra o total.
- Control de entrada y salida de vehículos: Cuando se trata de vehículos de la empresa, como camiones y otros automotores, la portería anota las horas de entrada y salida, el contenido, el nombre del conductor y veces el kilometraje del vehículo.
- Estacionamiento fuera del área de la fábrica: En general, las empresas mantienen fuera del área de la fábrica el estacionamiento de los automotores y vehículos en general de sus empleados, con el fin de evitar el transporte clandestino de productos, componentes o herramientas.



- Ronda por los terrenos de la fábrica y por el interior de la misma: En especial se efectúan fuera del área de trabajo no sólo para efectos de vigilancia sino también para verificar la prevención de incendios.
- Registro de máquinas, equipos y herramientas: Las máquinas, los equipos y las herramientas se inventarían con periodicidad.
- Controles contables: Se efectúan principalmente en las áreas de compras, almacén de herramientas, expedición y recibo de mercaderías. Estos controles contables son verificados periódicamente por empresas externas de auditoría. La detección de casos de sobrefacturación, subfacturación o pago de facturas sin el correspondiente registro hace posible la localización de pérdida de mercaderías. (p. 502)

C. Prevención de incendios:

Según Chiavenato (2001), la prevención y el combate de incendios, sobre todo cuando hay mercaderías, equipos e instalaciones valiosas que deben protegerse, exigen planeación cuidadosa. Disponer de un conjunto de extintores adecuados, conocer el volumen de los depósitos de agua, mantener un sistema de detección y alarma y proporcionar entrenamiento al personal (brigadas especializadas) son los puntos clave. El fuego de un incendio necesita de 3 acontecimientos que estén presentes:

- Combustible (sólido, líquido o gaseoso)
- Comburente (generalmente el oxígeno de la atmósfera).



- Catalizador (la temperatura del medio ambiente). (p. 408)

Clasificación de los incendios: Hay cuatro categorías: A, B, C y el método de extinción de incendios, puesto que el fuego es el resultado de la reacción de 3 elementos (combustible, oxígeno del aire y temperatura), su extinción exige al menos la eliminación de uno de los elementos que componen el triángulo del fuego. De este modo, la extinción de un incendio puede lograrse utilizando los siguientes principios:

Retiro y aislamiento del material que está en combustión.

- Cerrar el registro del tubo de combustible.
- Retirar materiales de las proximidades del fuego.
- Retirar la parte del material incendiado

Cubrimiento: Neutralización del comburente, consiste en eliminar o reducir el oxígeno del aire.

Enfriamiento: Neutralización de la temperatura, consiste en reducir la temperatura del material incendiado. (p. 408)

2.2.6.6. *Relación de compañeros*

Según Robbins & Timothy (2013), tener una buena relación con tus compañeros de trabajo es un elemento clave para el bienestar en el entorno laboral, por eso es esencial que las cuides. Pasamos 8 horas diarias en nuestro puesto de trabajo y gozar de una buena relación con los compañeros es mucho más agradable y contribuye más a nuestra



motivación y productividad que no tenerlas. Pero, ¿cuáles es la actitud a adoptar para tener buenas relaciones laborales con los compañeros. (p. 82). La comunicación es la base de toda buena relación de trabajo, para evitar conflictos y trabajar de manera más eficiente, tener una buena comunicación es fundamental.

A. Clima Organizacional

Según Chiavenato (2004), la definición de clima organizacional es sencilla. Este concepto se refiere al ambiente que se respira en un entorno laboral.

Se entiende bien con un ejemplo. ¿Nunca ha entrado a un sitio y ha notado que existía mucha tensión en la situación? Quizás acaba de producirse una discusión, un problema con un cliente o simplemente, en ese turno les ha tocado trabajar juntas a 2 personas que no se llevan bien. La cuestión es que se nota tensión. (p. 302)

Como es lógico, trabajar en esas circunstancias no es sano ni beneficioso para la empresa desde el momento en que 2 personas tienen que trabajar juntas es importante que nos enfoquemos en desarrollar un buen trabajo de equipo, si no es cuando se da un clima organizacional perjudicial.

Sus características

A continuación, mencionamos las características del clima organizacional:



- Características del entorno en donde se desempeña la organización, las cuales pueden ser internas o externas.
- Interpretación de estas circunstancias por parte de los miembros de la organización.
- Las estructuras y los integrantes de las organizaciones forman un sistema organizacional dinámico.

Un buen clima organizacional tendrá consecuencias positivas en la empresa, las cuales van a estar definidas en cómo las personas perciben el ambiente interno y externo de la organización.

Respeto: Vital, en la vida laboral y fuera de ella. Escucha las opiniones de tus compañeros y respétalas, nunca menosprecies la manera de pensar de otros o sus ideas porque si lo haces, se acabará generando un clima de inseguridad en el que los demás no compartirán sus ideas por temor a no ser respetados.

Responsabilidad: Responsabilízate de tu trabajo. Fomentar las buenas relaciones con tu entorno laboral pasa por ser un buen compañero y para eso, es necesario que te responsabilices de tu trabajo y sepas trabajar en equipo. Responde frente a las tareas asignadas y esfuérzate en hacerlas bien porque, si no, podrías estar afectando al trabajo de otros y esto acabará por estropear las relaciones.

Comprensión: Errar es de humanos y todos cometemos fallos alguna vez. Si detectas un fallo en el trabajo de un compañero, sé



comprensivo y házselo saber en privado, habla personalmente con él y, si se puede solucionar hablándolo, evita reportarlo a un superior.

Rumores y temas sensibles: Los rumores son fuente de un gran número de malentendidos. Aléjate de cualquier rumor que esté circulando y, sobre todo, evita extenderlo. Asimismo, procura mostrarte aséptico respecto a temas conflictivos como política, religión, dinero, educación.

Como ves, son pautas tan aplicables al entorno laboral como a nuestra vida personal. Sin embargo, a veces el día a día, la carga de trabajo y el estrés hacen que nos olvidemos de estas reglas de convivencia tan sencillas.

Si lideras un equipo y debes interceder en algunas situaciones difíciles, seguramente también te interesará conocer cómo resolver con eficacia conflictos entre compañeros de trabajo.

B. Trabajo en Equipo

Para Robbins & Timothy (2013), es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte, pero todos con un objetivo común. Pero para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y no que cada uno de los miembros realicen una parte del trabajo y juntarlas. (p. 204)

Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya



un compañerismo, puede dar muy buenos resultados ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos.

En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del equipo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del mismo, estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás. La función de las normas en un equipo es regular su situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales.

La fuerza que integra al equipo y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al equipo que manifiestan sus componentes. Cuanta más cohesión exista, más probable es que el equipo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes.

El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona sino para todo el equipo involucrado. Nos traerá más satisfacción y nos hará más sociables, también nos enseñará a respetar las ideas de los demás y ayudar a los compañeros si es que necesitan nuestra ayuda.



2.3. Marco conceptual

2.3.1. Actitud

“Predisposición estable o forma habitual de pensar, sentir y actuar en consonancia con nuestros valores. En la actitud influye un número considerable de variables, tales como: la motivación, la experiencia, voluntad, la inteligencia, las emociones”. (Jiménez, 2014, p. 48)

2.3.2. Absentismo

“Ausentismo, abstención deliberada de acudir al trabajo” (Alles, 2011, p. 61).

2.3.3. Administración por objetivos

“Práctica organizacional por la cual se define los objetivos globales de la organización en su conjunto, los cuales luego se abren por áreas hasta llegar a determinar objetivos para cada uno de los colaboradores” (Alles, 2011, p. 45).

2.3.4. Agotamiento

“Extenuación causada por un esfuerzo excesivo, con una reducción de los recursos físicos y/o intelectuales de la persona, podría darse cuando se le fija a un colaborador una meta poco realista o inalcanzable para él por cualquier circunstancia” (Alles, 2011, p. 47).

2.3.5. Aprendizaje

“Proceso mediante el cual se adquieren (nuevos) conocimientos” (Alles, 2011, p. 51).

2.3.6. Aprendizaje en el puesto

Cuando el jefe cumple su rol de jefe entrenador los colaboradores aprenden a diario en sus respectivos puestos de trabajo, el aprendizaje de conocimientos y el



desarrollo de competencias se produce mientras se realiza la tarea diaria a través de pequeños comentarios: esto lo ha hecho muy bien, esto otro debe mejorarse, aquello no debe hacerse de ese modo. (Alles, 2011, p. 51)

2.3.7. Aptitud

“Capacidad para desempeñarse adecuadamente, usualmente ser apto implica poseer los conocimientos y competencias necesarios para un determinado puesto de trabajo” (Alles, 2011, p. 53).

2.3.8. Autodesarrollo

“Acciones que realiza una persona por su propia iniciativa para mejorar, relacionar con autodesarrollo dentro del trabajo, autodesarrollo fuera del trabajo, guías de desarrollo dentro del trabajo, guías de desarrollo fuera del trabajo” (Alles, 2011, p. 61).

2.3.9. Beneficios

El término beneficio, cuando es utilizado en relación con remuneraciones, usualmente hace referencia a aquellas prestaciones que una organización ofrece a sus colaboradores más allá de aquello previsto por las leyes vigentes en el país o región y que si bien pueden ser medidas en dinero no son consideradas de esa forma. Ejemplos: días adicionales de vacaciones, ciertos bienes o servicios que se adicionan al pago en dinero, etcétera (Alles, 2011).

2.3.10. Calidad de vida en el trabajo

“Ver calidad de vida laboral, clima laboral, encuesta de satisfacción laboral” (Alles, 2011, p. 71).



2.3.11. Capital Humano

“Conocimientos, experiencia y competencias de las personas que integran la organización, considerados como factor valuable que integra el capital intelectual de la misma” (Alles, 2011, p. 75).

2.3.12. Clima Organizacional

“Expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros que influyen su conducta” (Chiavenato, 2017, p. 57).

2.3.13. Compensación

“Conjunto conformado por dinero y beneficios con los cuales se compensa o retribuye a un colaborador por el trabajo realizado” (Alles, 2011, p. 97).

2.3.14. Competencias laborales

“Hace referencia al proceso formal en el cual una persona recibe una determinada formación y, en consecuencia, obtiene un certificado o diploma en el cual consta su grado de calificación en relación con una determinada actividad (usualmente, un oficio)” (Alles, 2011, p. 99).

2.3.15. Compromiso

Definición de la competencia capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales, para apoyar e instrumentar decisiones consustanciado por completo con el logro de objetivos comunes, y prevenir y superar obstáculos que



interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Implica adhesión a los valores de la organización. (Alles, 2011, p. 102)

2.3.16. Conflictos

“El término conflicto puede implicar desde una cuestión que es materia de discusión entre las partes hasta un enfrentamiento por falta de acuerdo en alguna temática en particular” (Alles, 2011, pág. 107).

2.3.17. Cultura Organizacional

La expresión hace referencia al conjunto de valores esenciales compartidos en una organización, los cuales proveen información implícita y/o explícita acerca de los comportamientos preferidos en ella. Implica ciertos supuestos, creencias aceptadas, percepciones y sentimientos. (Alles, 2011, p. 115)

2.3.18. Desarrollo de competencias

“Acciones tendientes a alcanzar el grado de madurez o perfección deseado en función del puesto de trabajo que la persona ocupa en el presente o se prevé que ocupará más adelante” (Alles, 2011, p. 119).

2.3.19. Desempeño.

“Concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un colaborador en un determinado periodo” (Alles, 2011, p. 123).

2.3.20. Estrés

“Tensión provocada por situaciones agobiantes que origina reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos, en ocasiones, graves” (Alles, 2011, p. 166).



2.3.21. Habilidad

“Capacidad para hacer algo en particular. En nuestra metodología este concepto se encuentra comprendido en la definición de competencia” (Alles, 2011, p. 207).

2.3.22. Organización

Conjunto de personas que conforman una entidad autónoma con capacidad para fijar sus propias reglas, dentro de un marco legal formal, con un propósito determinado. Las organizaciones pueden ser de todo tipo y tamaño. El término organización puede aplicarse tanto a empresas con fines de lucro como a asociaciones civiles sin fines de lucro, ONGS u otras entidades y organismos, ya sean públicos o privados, del estado nacional, provincial, etc. (Alles, 2011, p. 301)

2.3.23. Política Salarial

“Es un conjunto de decisiones organizativas que se toman en asuntos referentes a la remuneración y las prestaciones otorgadas a los colaboradores. Es crear un sistema de remuneración justo, equitativo y motivador” (Vallejo, 2016, p. 65).

2.3.24. Productividad

Es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios. (Pokopenko, 1989, p. 74)

2.3.25. Políticas

“Normas internas de acción que aseguran el cumplimiento de ciertos factores” (Alles, 2011, p. 324).



2.3.26. Remuneración

“Es el proceso que incluye todas las formas de pago o recompensas que se entrega a los trabajadores y que se derivan de su empleo por desempeñar tareas en la organización” (Vallejo, 2016, p. 87).

2.3.27. Responsabilidad

“Definición de la competencia, capacidad para encontrar satisfacción personal en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados” (Alles, 2011, p. 368).

2.3.28. Salario

“Paga o remuneración regular que recibe el trabajador. Generalmente es una cifra fija por un periodo de un mes o quincena. El término se utiliza, usualmente, para designar el pago a trabajadores en relación de dependencia” (Alles, 2011, p. 375).

2.3.29. Satisfacción Laboral

Grado de satisfacción de los colaboradores en relación con el trabajo, usualmente se mide sobre la base de ciertos ítems preestablecidos, la satisfacción no con el trabajo viene de muchas circunstancias, desde las personales hasta otras que pueden tener relación con la tarea, los jefes, los compañeros, el lugar donde se realizan las tareas, entre otros factores. Ver clima laboral, encuesta de satisfacción laboral, relacionar con conciliar vida profesional y personal, involucramiento. (Alles, 2011, p. 376)



2.3.30. Motivación

“La motivación son los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar una meta” (Robbins & Coulter, 2018).

2.4. Variable(s)

2.4.1. Variables

Variable: Satisfacción Laboral



2.4.2. Conceptualización de la Variable (s)

Tabla 1
Conceptualización de la Variable

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE			
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROMOTORES DE VENTA EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES BITEL SUCURSAL SANTIAGO CUSCO - 2020			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE DE ESTUDIO</p> <p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>La satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio que resulta de una evaluación de sus características de este. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de un puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. (Robbins & Timothy, 2013, pág. 112).</p>	<p>Según Robbins & Timothy (2013), la Satisfacción Laboral deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Condiciones de trabajo • Retribución Salarial • Oportunidades de progreso • Seguridad del empleo • Relación con los compañeros 	<p>Supervisión</p> <p>Menciona que la supervisión refiere a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida en la empresa (Robbins & Timothy, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de supervisión • Apoyo por parte del supervisor • Relación con los superiores
		<p>Condiciones de trabajo</p> <p>En esta definición quedan incluidos, aspectos como las características de los locales, instalaciones, equipos, productos, y demás útiles que se dan en el centro de trabajo, pero también la naturaleza de agentes químicos, físicos y biológicos así como los procesos para poder utilizar estos agentes y todas las particularidades a las que están expuestos los trabajadores y puedan ocasionar riesgos para ellos (Robbins & Timothy, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente Físico • Iluminación • Ruido
		<p>Retribución Salarial</p> <p>Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución. Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia. En otras palabras, constituye las recompensas de todo tipo que reciben los colaboradores por llevar a cabo las tareas que les asigna la organización (Robbins & Timothy, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Salario • Política salarial • Sistema de Incentivos
		<p>Oportunidades de progreso</p> <p>Cuando los empleados mejoran sus calificaciones complementan los objetivos de la organización. Tanto la experiencia en nuevos puestos como la obtención de nuevos conocimientos y habilidades constituyen vehículos para el crecimiento personal (Robbins & Timothy, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de la gerencia • Ascensos <p>Información de promociones</p>
		<p>Seguridad del empleo</p> <p>La Seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas (Robbins & Timothy, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de accidentes • Prevención de robos • Prevención de incendios
		<p>Relación con los compañeros</p> <p>Tener una buena relación con los compañeros de trabajo es un elemento clave para el bienestar en el entorno laboral. Por eso es esencial que las cuides. Pasamos 8 horas diarias en nuestro puesto de trabajo y gozar de una buena relación con los compañeros es mucho más agradable y contribuye más a nuestra motivación y productividad que no tenerlas (Robbins & Timothy, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional • Trabajo en equipo



2.4.3. Operacionalización de Variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
SATISFACCIÓN LABORAL	1. Supervisión	<ul style="list-style-type: none">• La frecuencia de supervisión• Apoyo por parte del supervisor• Relación con los superiores
	2. Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Ambiente Físico• Iluminación• Ruido
	3. Retribución salarial	<ul style="list-style-type: none">• Salario• Política salarial• Sistema de Incentivos
	4. Oportunidades de progreso	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo de la gerencia• Ascensos• Información concerniente a promociones
	5. Seguridad en el empleo	<ul style="list-style-type: none">• Prevención de accidentes• Prevención de robos• Prevención de incendios
	6. Relaciones con los compañeros	<ul style="list-style-type: none">• Clima organizacional• Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo básica, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), “La investigación de tipo básica solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”.

3.2. Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, según (Canahuire, Morante, & Endara, 2015), “una investigación cuantitativa representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente, y no podemos brincar o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego podemos redefinir alguna fase”.

3.3. Diseño de la investigación

Este trabajo de investigación es de diseño no experimental, “porque no se manipuló la variable y se observó los fenómenos tal como se dan en su contexto natural es decir solo se observa el comportamiento de la variable” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 152).

3.4. Alcance de la investigación

La presente investigación es descriptiva porque “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 93).



3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

La población motivo de la investigación es universal puesto que se tomó como población de estudio el total de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco que son 30.

3.5.2. Muestra

Para la muestra se tomó el total de la población de estudio que son 30 promotores de venta.

3.6. Técnica(s) e Instrumento(s) de recolección de datos

3.6.1. Técnica(s)

- Encuestas

3.6.2. Instrumento(s)

- Cuestionario

3.6.3. Metodología

- Virtual

3.6.4. Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de la información se utilizó, el programa informático Excel, el SPSS v.02 y el análisis inferencial de los datos.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir la Satisfacción Laboral de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco – 2020, se encuestó a 30 promotores de venta, en el que se considera 24 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución de los ítems del cuestionario que mide la variable: Satisfacción laboral

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Satisfacción Laboral	Supervisión	La frecuencia de la supervisión	1, 2
		Apoyo por parte del supervisor	3
		Relación con los superiores	4
	Condiciones de trabajo	Ambiente físico	5,6
		Iluminación	7
		Ruido	8
	Retribución salarial	Salario	9,10
		Política salarial	11
		Sistema de incentivos	12
	Oportunidades de progreso	Apoyo gerencial	13
		Ascensos	14,15
		Información concerniente a promociones	16
	Seguridad en el trabajo	Prevención de accidentes	17, 18
		Prevención de robos	19
		Prevención de incendios	20
	Relación con los compañeros	Clima organizacional	21,22
		Trabajo en equipo	23, 24

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.



Tabla 4

Descripción de la baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy insatisfecho
1,81 – 2,60	Insatisfecho
2,61 – 3,40	Regularmente satisfecho
3,41 – 4,20	Satisfecho
4,21 – 5,00	Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de la Satisfacción Laboral de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco – 2020. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.800	24

Fuente: Elaboración propia



Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.800 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Para describir la Satisfacción Laboral de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco – 2020, se describe las dimensiones de: supervisión, condiciones de trabajo, retribución salarial, oportunidades de progreso, seguridad en el trabajo, relación con los compañeros.

Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Supervisión

El objetivo es describir cómo es la supervisión de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco – 2020.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión supervisión

Tabla 6
Indicadores de la dimensión supervisión

	Frecuencia de supervisión		Apoyo por parte del supervisor		Relación con los superiores	
	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Insatisfecho	9	30.0%	7	23.3%	3	10.0%
Regularmente satisfecho	21	70.0%	22	73.3%	25	83.3%
Satisfecho	0	0.0%	1	3.3%	2	6.7%
Muy satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

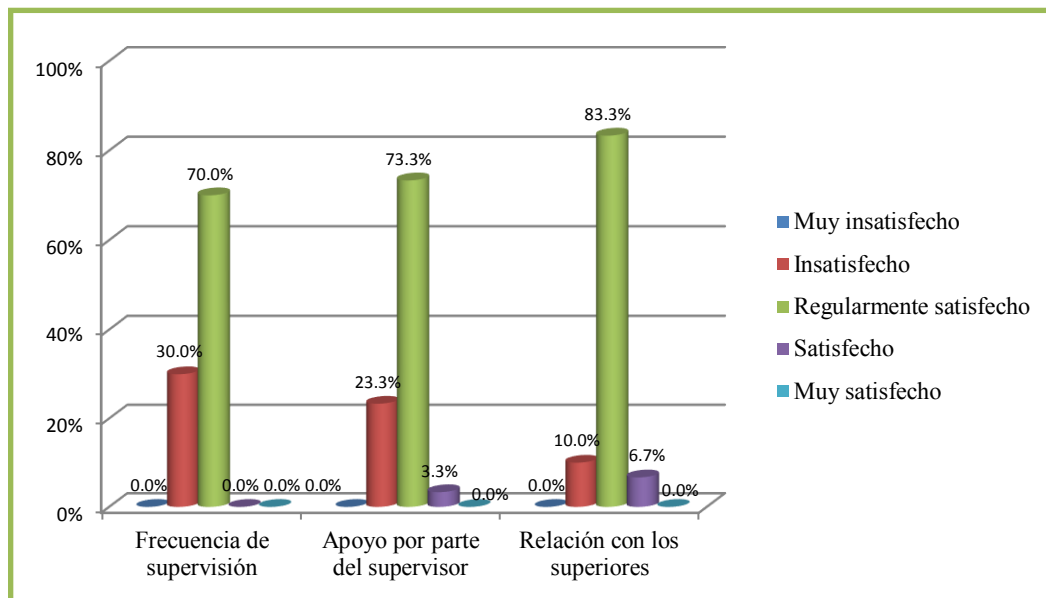


Figura 1 Indicadores de la dimensión supervisión

Interpretación y análisis:

En la figura 1 se muestra que el 70.0% de los promotores de venta de la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco afirman que la frecuencia de supervisión es regularmente satisfecha, 30.0% manifiestan estar insatisfechos esto quiere decir que la gran mayoría de los promotores de venta se sienten regularmente satisfechos con la frecuencia de supervisión, lo que muestra que los supervisores muestran poco interés en supervisar a los promotores de venta.

El 73.3% de los promotores de venta de la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco afirman que están regularmente satisfechos con el apoyo por parte del supervisor, 23.3% manifiestan estar insatisfechos, y 3.3% están satisfechos esto quiere decir que la gran mayoría de los promotores de venta se sienten regularmente satisfechos con el apoyo por parte del supervisor, lo que muestra que raras veces se observa el apoyo por parte del supervisor.



El 83.3% de los promotores de venta de la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco afirman que están regularmente satisfechos con la relación que hay con los superiores, 10.0% manifiestan estar insatisfechos y 6.7% están satisfechos esto quiere decir que la gran mayoría de los promotores de venta se sienten regularmente satisfechos con la relación con los superiores, lo que muestra que las discusiones frecuentes hacen que exista una baja interacción.

B) Resultados de la dimensión supervisión

Tabla 7
Supervisión

	f	%
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	9	30.0%
Regularmente satisfecho	20	66.7%
Satisfecho	1	3.3%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

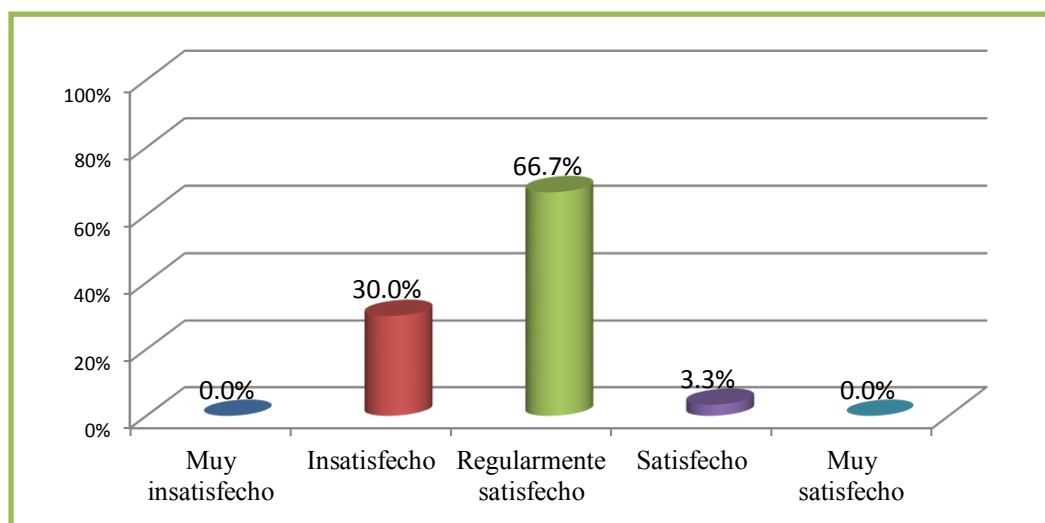


Figura 2 Supervisión



Interpretación y análisis:

En la figura 2 muestra que un 66.7% de los promotores de venta encuestados manifiestan estar regularmente satisfechos con la supervisión, esto quiere decir que un buen porcentaje de los promotores de venta manifiestan que la supervisión que se da en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco es regular, porque de acuerdo a lo indicado con respecto a la frecuencia de la supervisión demuestran poco interés en ello, raras veces se observa el apoyo por parte del supervisor y las discusiones constantes hacen que exista una baja interacción con los superiores.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión supervisión

Tabla 8

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión supervisión

	Promedio	Interpretación
Frecuencia de supervisión	2.70	Regularmente satisfecho
Apoyo por parte del supervisor	2.80	Regularmente satisfecho
Relación con los superiores	2.97	Regularmente satisfecho
Supervisión	2.82	Regularmente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

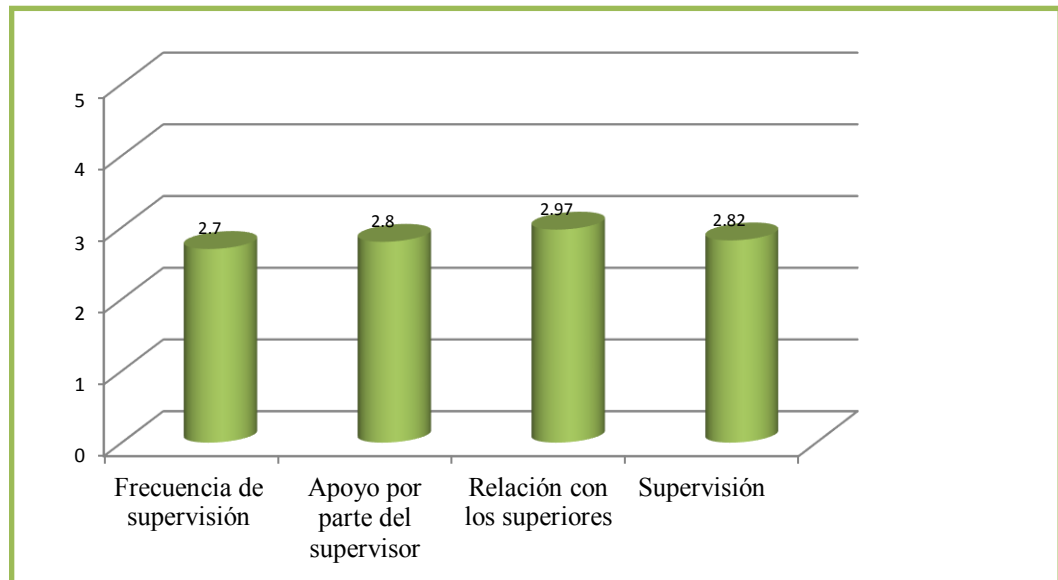


Figura3 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión supervisión

Interpretación y análisis:

Se observa en la figura 3 que dentro de la dimensión supervisión, el indicador que tiene el promedio más alto es la relación con los superiores con un promedio de 2.97, seguido por el apoyo por parte del supervisor con un promedio de 2.80, y finalmente la frecuencia de supervisión con un promedio de 2.70, obteniendo como resultado final 2.82, debiendo tener mayor cuidado en el promedio más bajo ya que es un indicador importante.

4.2.2 Condiciones de trabajo

El objetivo es describir las condiciones de trabajo de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco – 2020.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo

Tabla 9

Indicadores de la dimensión condiciones de trabajo

Ambiente Físico		Iluminación		Ruido	
f	%	f	%	f	%



Muy insatisfecho	1	3.3%	11	36.7%	0	0.0%
Insatisfecho	11	36.7%	18	60.0%	30	100.0%
Regularmente satisfecho	15	50.0%	1	3.3%	0	0.0%
Satisfecho	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

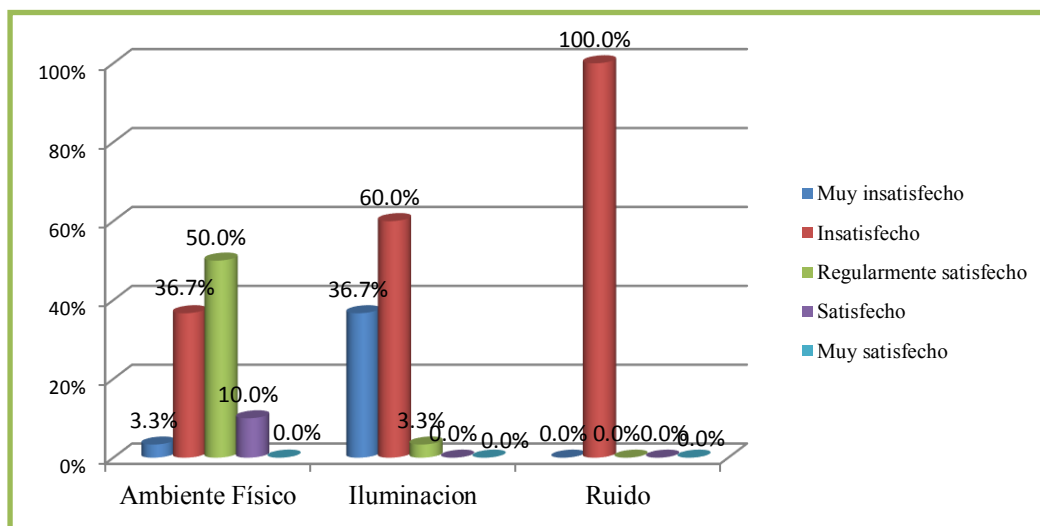


Figura 4 Indicadores de la dimensión condiciones de trabajo

Interpretación y análisis:

En la figura 4 se muestra que el 50.0% de los promotores de venta encuestados en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco afirman que están regularmente satisfechos, un 36.7% están insatisfechos, 10.0% satisfechos y el 3.3% muy insatisfechos con respecto al ambiente físico. Es decir, el ambiente físico está relativamente distribuido en pequeños espacios, pero en cuanto a los materiales que se les debe de entregar en el centro de trabajo no todos son acreedores.



Con respecto a la iluminación se muestra que el 60.0% de los promotores de venta encuestados afirman que están insatisfechos, el 36.7% muy insatisfechos, el 3.3% regularmente satisfecho. Es decir, que están expuestos a la iluminación que no les permite desarrollar su trabajo como tiene que ser, ocasionando fatiga en los ojos.

Se muestra que el 100.0% de los promotores de venta afirman que están insatisfechos ya que están expuestos al constante ruido, que existe en el lugar donde desarrollan su trabajo perjudicando su desempeño.

B) Resultados de la dimensión condiciones de trabajo

Tabla 10
Condiciones de trabajo

	f	%
Muy insatisfecho	4	13.3%
Insatisfecho	23	76.7%
Regularmente satisfecho	3	10.0%
Satisfecho	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

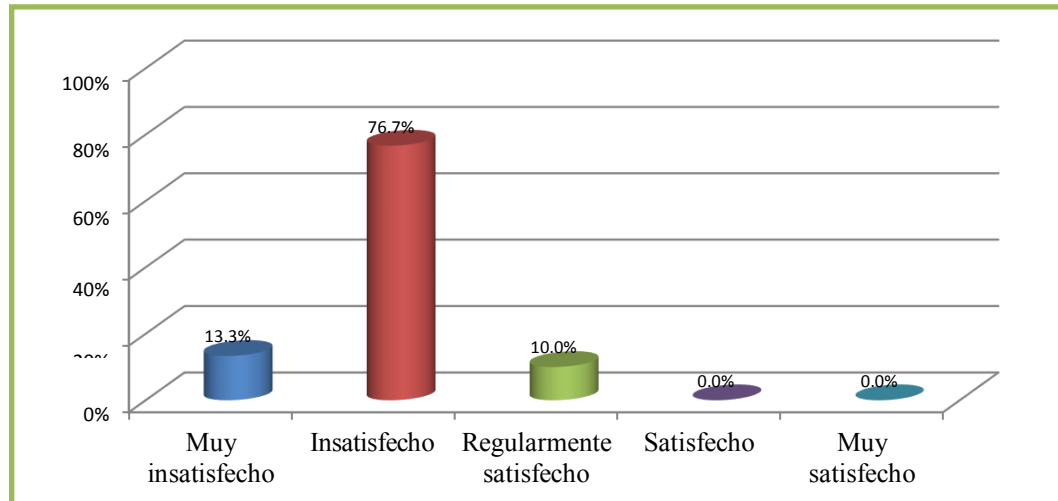


Figura 5 Condiciones de trabajo

Interpretación y análisis:

En la figura 5 se muestra que un 76.7% de los promotores de venta encuestados manifiestan estar insatisfechos, esto quiere decir que un buen porcentaje de los promotores de venta manifiestan que el ambiente físico está relativamente distribuido en espacios pequeños, pero están expuestos a la iluminación y el ruido factores que no les permite desarrollarse cómodamente en el desarrollo de su trabajo.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo

Tabla 11

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo

	Promedio	Interpretación
Ambiente físico	2.72	Regularmente satisfecho
Iluminación	1.87	Insatisfecho
Ruido	2.00	Insatisfecho
Condiciones de trabajo	2.20	Insatisfecho

Fuente: Elaboración propia

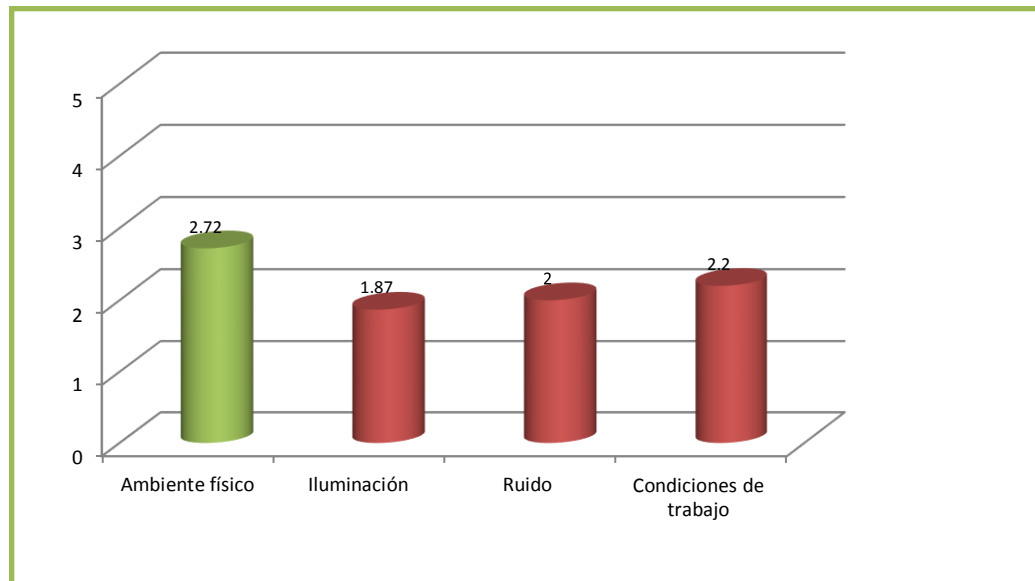


Figura 6 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo

Interpretación y análisis:

Se observa en la figura 6 que dentro de la dimensión condiciones de trabajo, el indicador que tiene el promedio más alto es el ambiente físico con un promedio de 2.72, seguido por el ruido con un promedio de 2.00 y finalmente la iluminación con un promedio de 1.87 obteniendo como resultado final 2.20 de promedio. Debiendo tener mayor cuidado con la muestra más baja ya que es el indicador que demuestra que los promotores de venta tienen deficiencias para poder desarrollar su trabajo.

4.2.3 Retribución salarial

El objetivo es describir la retribución salarial de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco – 2020.



A) Resultados de los indicadores de la dimensión retribución salarial

Tabla 12

Indicadores de la dimensión retribución salarial

	Salario		Política salarial		Sistema de incentivos	
	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Insatisfecho	29	96.7%	29	96.7%	28	93.3%
Regularmente Satisfecho	1	3.3%	1	3.3%	1	3.3%
Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%
Muy satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

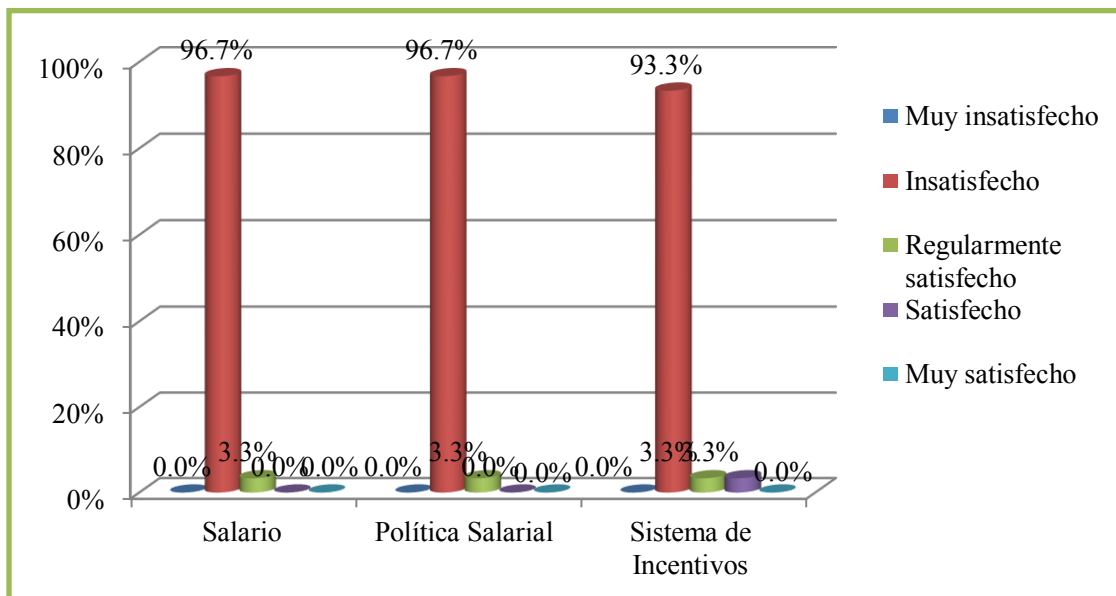


Figura 7 Indicadores de la dimensión retribución salarial

Interpretación y análisis:



En la figura 7 se muestra que el 96.7% de los promotores de venta de la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco, afirman estar insatisfechos, 3.3% están regularmente satisfechos con respecto al salario, de acuerdo a lo manifestado por los promotores de venta no cuentan con un salario fijo solo les pagan por comisiones.

Se muestra que el 96.7% de los promotores de venta encuestados afirman que la política salarial es insatisfecha, 3.3% afirma que están satisfechos, de acuerdo a los manifestado por los promotores de venta no se reflejan principios, directrices que reflejan la orientación de la empresa en lo que corresponde a remuneración de los promotores.

El 93.3% de los promotores de venta afirman que el sistema de incentivos es insatisfecho, el 3.3% regularmente satisfecho y el otro 3.3% satisfecho, de acuerdo a lo manifestado por los promotores de venta los incentivos con los que cuentan no son los adecuados.

B) Resultados de la dimensión retribución salarial

Tabla 13
Retribución salarial

	f	%
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	29	96.7%
Regularmente satisfecho	1	3.3%
Satisfecho	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

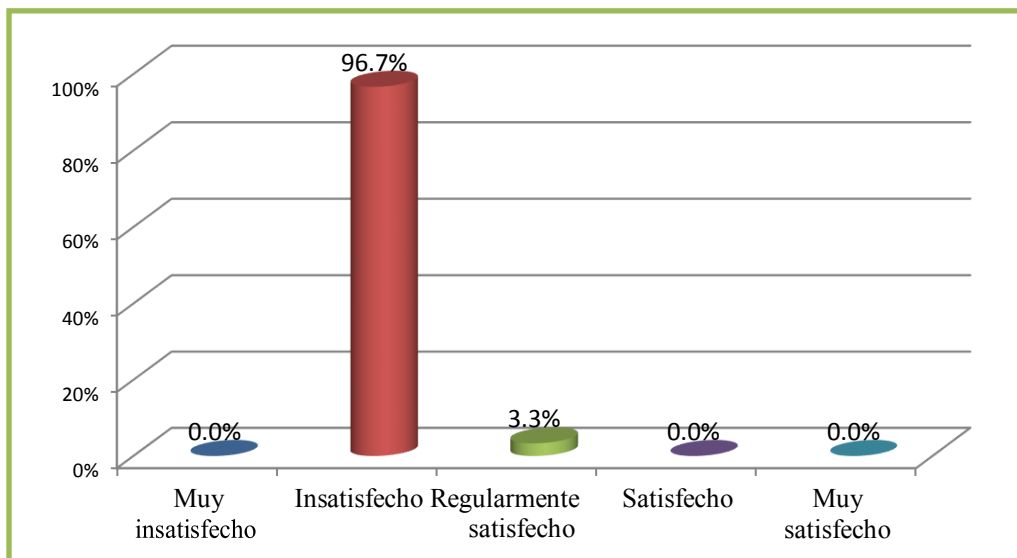


Figura 8 Retribución salarial

Interpretación y análisis:

En la figura 8 se muestra que un 96.7% de los promotores de venta encuestados manifiestan estar insatisfechos, y el 3.3% manifiesta estar regularmente satisfecho con la retribución salarial, de acuerdo a lo indicado los promotores de venta no cuentan con un salario fijo ya que solo les pagan por comisiones, la empresa no refleja principios, directrices que reflejan la orientación en lo que corresponde a las remuneraciones de los promotores y los incentivos con los que cuentan no son los adecuados.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión retribución salarial

Tabla 14

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión retribución salarial

	Promedio	Interpretación
Salario	2.40	Insatisfecho
Política salarial	2.03	Insatisfecho

Sistema de incentivos	2.10	Insatisfecho
Retribución salarial	2.18	Insatisfecho

Fuente: Elaboración propia

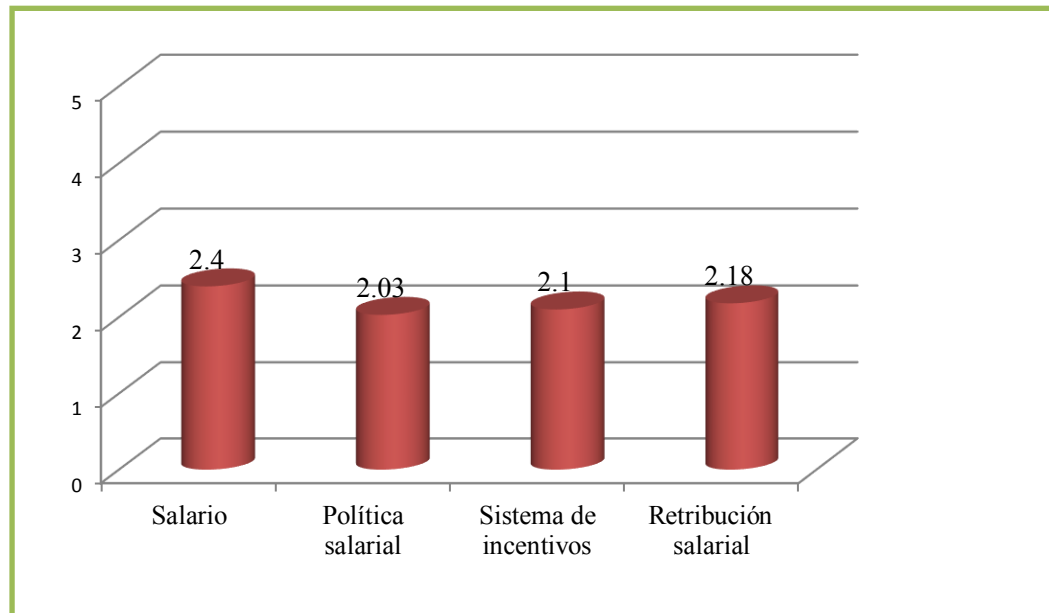


Figura 9 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión retribución salarial

Interpretación y análisis:

Se observa en la figura 9 que dentro de la dimensión retribución salarial, el indicador que tienen el promedio más alto es el salario con un promedio de 2.40, seguido por el sistema de incentivos con un promedio de 2.10, finalmente la política salarial con un promedio de 2.03, obteniendo como resultado final 2.18 de promedio respecto a la dimensión retribución salarial que representa un nivel insatisfecho. De acuerdo a lo manifestado el salario no les motiva ya que solo les pagan por activaciones.

4.2.4 Oportunidades de progreso

El objetivo es describir las oportunidades de progreso de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco – 2020.



A) Resultados de los indicadores de la dimensión oportunidades de progreso

Tabla 15

Indicadores de la dimensión oportunidades de progreso

	Apoyo de la gerencia		Ascensos		Información concerniente a promociones	
	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%
Insatisfecho	3	10.0%	23	76.7%	28	93.3%
Regularmente satisfecho	27	90.0%	5	16.7%	2	6.7%
Satisfecho	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

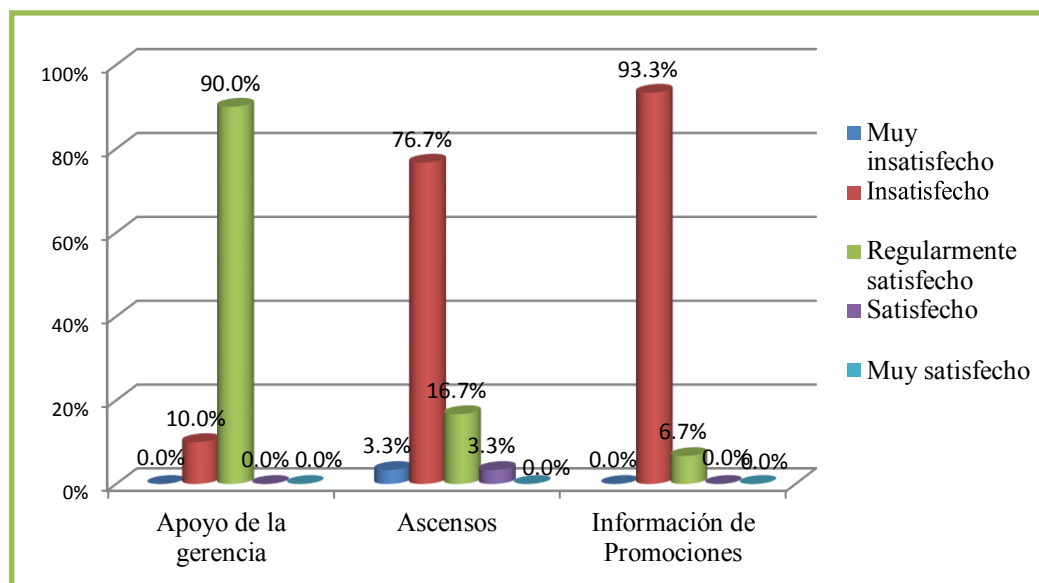


Figura 10 Indicadores de la dimensión oportunidades de progreso

Interpretación y análisis:

En la figura 10 se muestra que el 90.0% de los promotores de venta de la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco afirman que están



regularmente satisfechos, 10% están insatisfechos con respecto al apoyo de la gerencia, lo que muestra que los promotores de venta de vez en cuando reciben apoyo por parte de la gerencia.

Se muestra que el 76.7% de los promotores de venta afirman que están insatisfechos, 16.7% regularmente satisfechos, 3.3% manifiesta estar satisfechos y el 3.3% manifiesta estar muy insatisfecho, lo que muestra que los promotores de venta no tienen oportunidades para poder ascender de puesto.

El 93.3% de los promotores de venta afirman que están insatisfechos, y el 6.7% manifiesta estar regularmente satisfecho con la información concerniente a promociones, lo que muestra que las oportunidades de promoción son mínimas.

B) Resultados de la dimensión oportunidades de progreso

Tabla 16
Oportunidades de progreso

	f	%
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	24	80.0%
Regularmente satisfecho	6	20.0%
Satisfecho	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

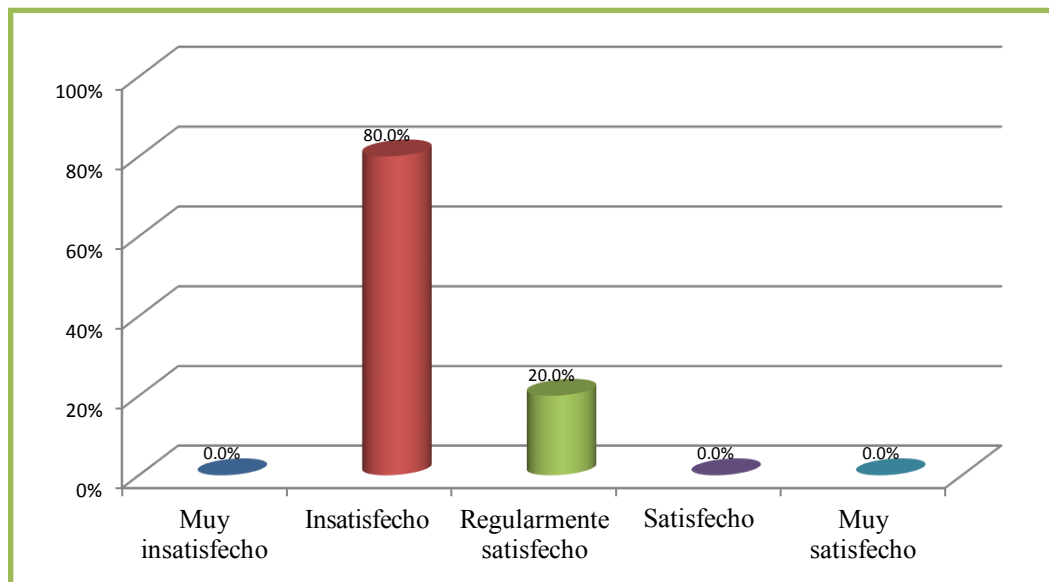


Figura 11 Oportunidades de progreso

Interpretación y análisis:

En la figura 11 se muestra que un 80.0% de los promotores de venta encuestados manifiestan estar insatisfechos, y un 20.0% están regularmente satisfechos con respecto a las oportunidades de progreso, esto quiere decir que los promotores de venta de la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco están insatisfechos debido a que de vez en cuando reciben apoyo por parte de la gerencia, no tienen oportunidades para poder ascender de puesto, y las oportunidades de promoción mínimas.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión oportunidades de progreso

Tabla 17

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión oportunidades de progreso

	Promedio	Interpretación
Apoyo de la gerencia	2.90	Regularmente satisfecho

Ascensos	2.22	Insatisfecho
Información concerniente a promociones	2.07	Insatisfecho
Oportunidades de progreso	2.40	Insatisfecho

Fuente: Elaboración propia

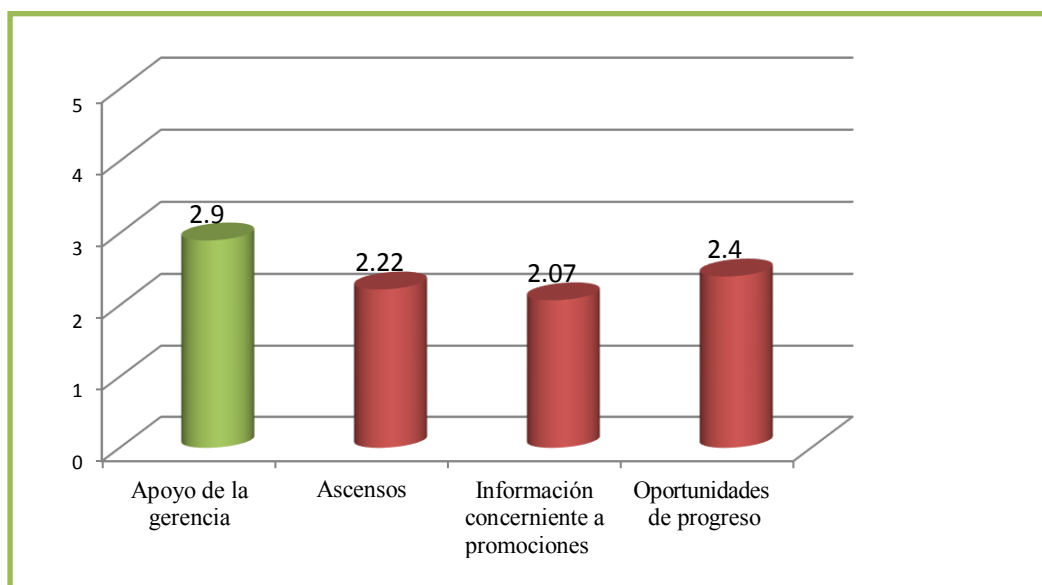


Figura 12 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión oportunidades de progreso

Interpretación y análisis:

Se observa en la figura 12 que dentro de la dimensión oportunidades de progreso, el indicador que tiene el promedio más alto es el apoyo de la gerencia con un promedio de 2.90, seguido por los ascensos con un promedio de 2.22 y finalmente la información de promociones con un promedio de 2.07, obteniendo como resultado final 2.40 de promedio respecto a las oportunidades de progreso siendo este insatisfecho. Debiendo tener mayor cuidado con el indicador de información concerniente a promociones para que puedan participar de ello.



4.2.5 Seguridad en el trabajo

El objetivo es describir la seguridad en el trabajo de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco – 2020.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión seguridad en el trabajo

Tabla 18

Indicadores de la dimensión seguridad en el trabajo

	Prevención de accidentes		Prevención de robos		Prevención de incendios	
	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Insatisfecho	30	100.0%	30	100.0%	9	30.0%
Regularmente satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	21	70.0%
Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

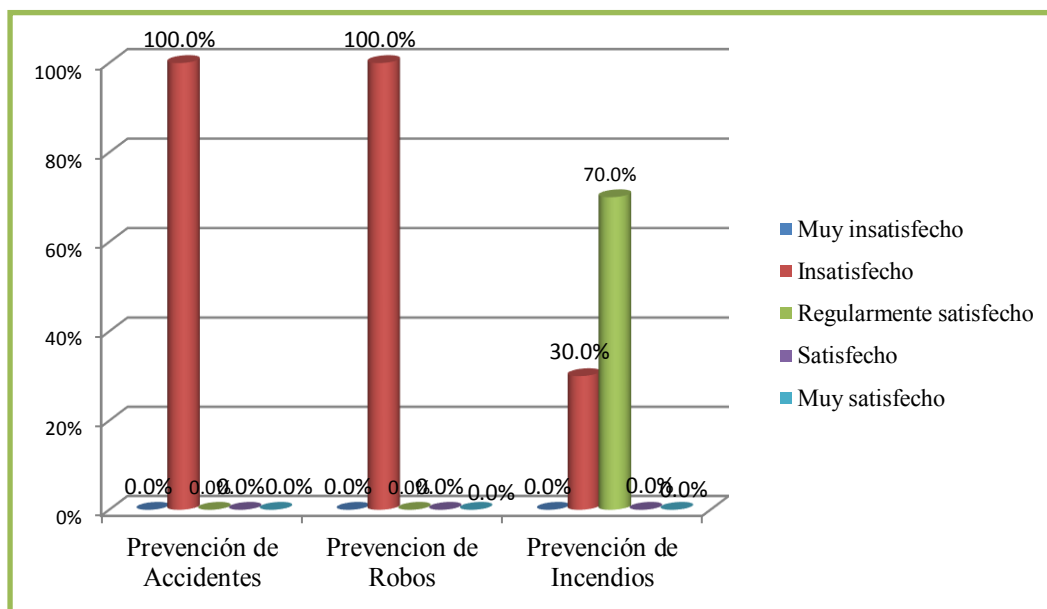


Figura 13 Indicadores de la dimensión seguridad en el trabajo



Interpretación y análisis:

En la figura 10 se muestra que el 100.0% de los promotores de venta de la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco afirman, que están insatisfechos con respecto a la prevención de accidentes, lo que muestra que el total de los promotores de venta manifiestan que la empresa no cuenta con un plan contra prevención de accidentes más aún que están expuestos en un lugar donde hay constante peligro.

Se muestra que el 100.0% de los promotores de venta manifiestan que la prevención de robos es insatisfecha ya que no hay seguridad dentro como también fuera de la empresa, lo que muestra que el total de los promotores de venta manifiestan que la empresa no cuenta con un plan contra prevención de robos.

El 70.0% de los promotores de venta afirman que están regularmente satisfechos, y el 30.0% insatisfechos, lo que muestra que la mayoría de los promotores de venta afirman que, si se disponen de extintores, señalizaciones, pero falta hacer más de su conocimiento.

B) Resultados de la dimensión seguridad en el trabajo

Tabla 19
Seguridad den el trabajo

	f	%
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	30	100.0%
Regularmente satisfecho	0	0.0%
Satisfecho	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

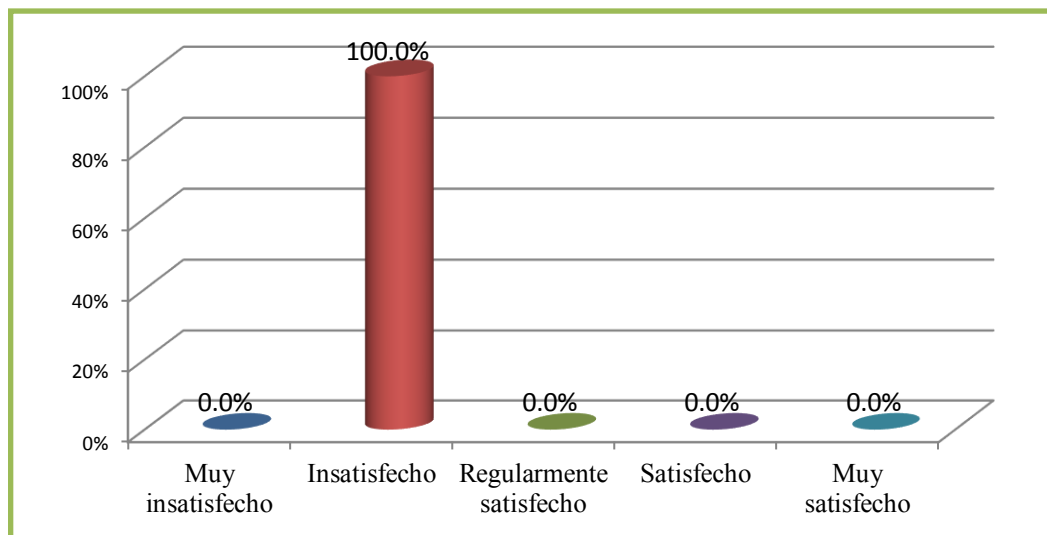


Figura 14 Seguridad en el trabajo

Interpretación y análisis:

En la figura 14 se muestra que el 100% ósea el total de los promotores de venta encuestados manifiestan estar insatisfechos con la seguridad en el trabajo, esto debido a que la empresa no cuenta con un plan contra accidentes y robos, aunque si se disponen de extintores, señalizaciones, pero falta hacer más de su conocimiento de los promotores.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad en el trabajo

Tabla 20

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad en el trabajo

	Promedio	Interpretación
Prevención de accidentes	2.00	Insatisfecho
Prevención de robos	2.00	Insatisfecho
Prevención de incendios	2.70	Regularmente satisfecho

Seguridad en el trabajo **2.23** **Insatisfecho**

Fuente: Elaboración propia

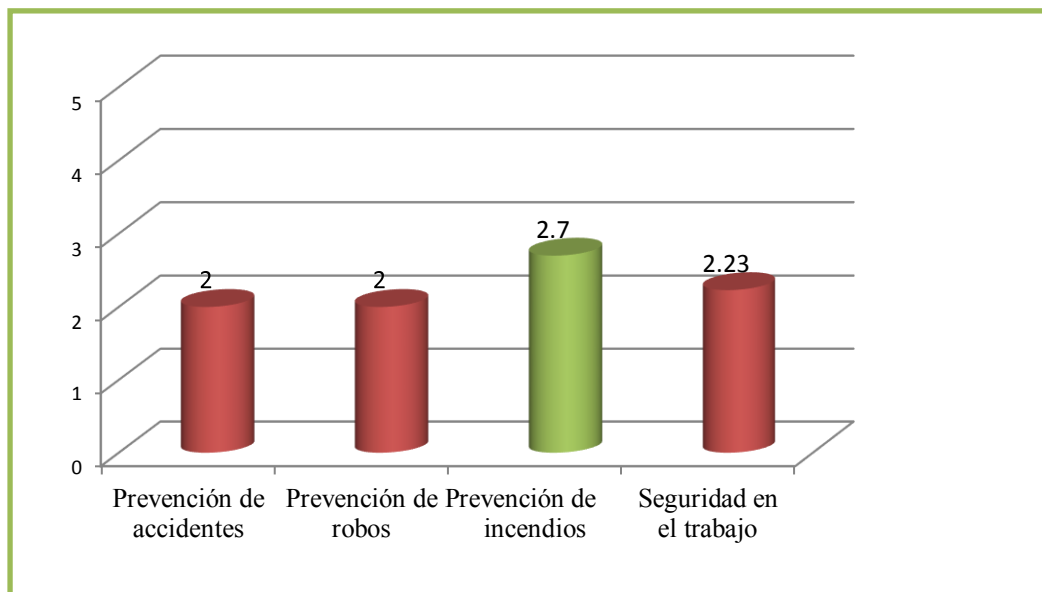


Figura 15 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad en el trabajo

Interpretación y análisis:

Se observa en la figura 15 que dentro de la dimensión seguridad en el trabajo, el indicador que tiene el promedio más alto es la prevención de incendios con un promedio de 2.70, seguido por la prevención de robos y prevención de accidentes con un promedio de 2.00 respecto a la seguridad en el trabajo. De acuerdo a lo manifestado, los promotores se encuentran muy disconformes con la prevención de accidentes y robos.

4.2.6 Relación con los compañeros

El objetivo es describir la relación con los compañeros de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco - 2020.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión relación con los compañeros



Tabla 21

Indicadores de la dimensión relación con los compañeros

	Clima organizacional		Trabajo en equipo	
	f	%	f	%
Muy insatisfecho	2	6.7%	0	0.0%
Insatisfecho	25	83.3%	0	0.0%
Regularmente satisfecho	3	10.0%	26	86.7%
Satisfecho	0	0.0%	4	13.3%
Muy satisfecho	0	0.0%	0	0.0%
Total	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

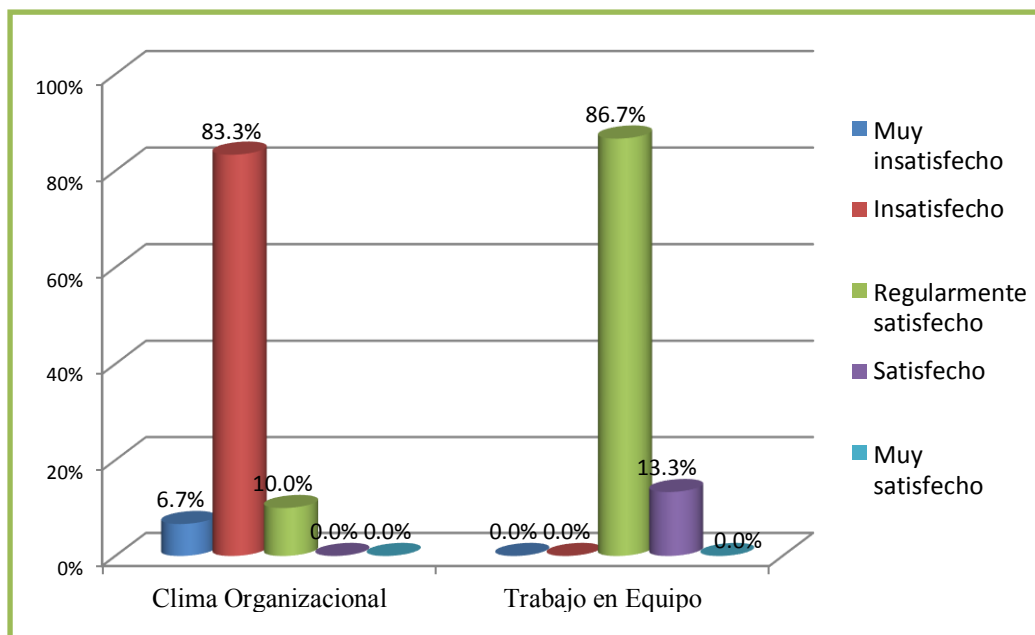


Figura 16 Indicadores de la dimensión relación con los compañeros



Interpretación y análisis:

En la figura 16 se muestra que el 83.3% de los promotores de venta de la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco afirman que están insatisfechos, 10.0% manifiestan que están regularmente satisfechos y finalmente 6.7% manifiestan estar muy insatisfechos con respecto al clima organización, lo que muestra que no existe un clima organizacional adecuado.

Se muestra que el 86.7% de los promotores de venta afirman que están regularmente satisfechos, y el 13.3% manifiestan estar satisfechos con respecto al trabajo en equipo, lo que muestra que la mayoría de los promotores de venta afirman que regularmente trabajan en equipo porque suelen haber siempre discrepancias entre ellos lo cual desencadena en una baja productividad.

B) Resultados de la dimensión relación con los compañeros

Tabla 22

Relación con los compañeros

	f	%
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	14	46.7%
Regularmente satisfecho	14	46.7%
Satisfecho	2	6.7%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

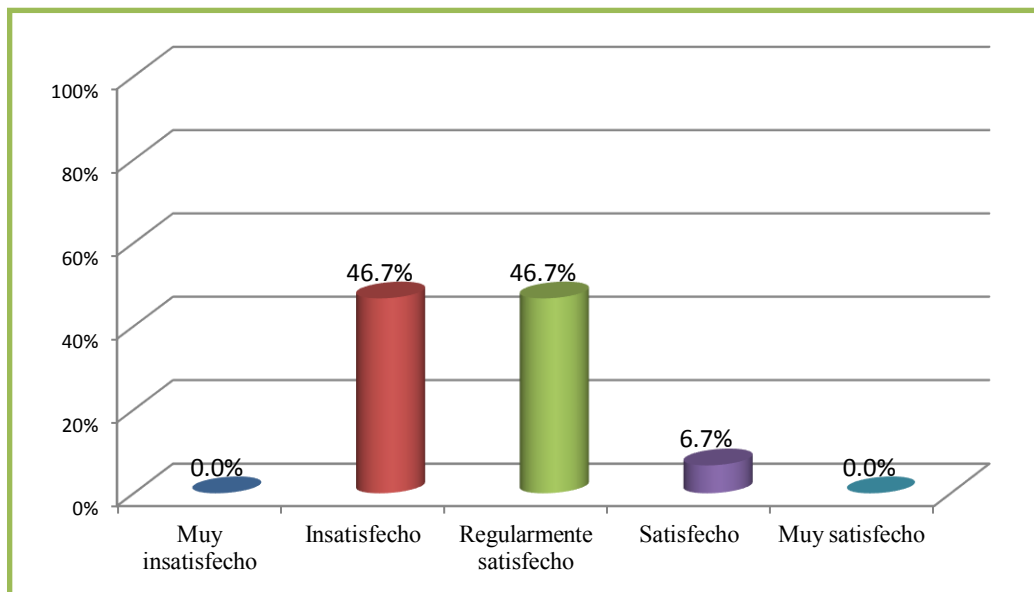


Figura 17 Relación con los compañeros

Interpretación y análisis:

En la figura 17 se muestra que un 46.7% de los promotores de venta encuestados manifiestan estar insatisfechos, así también el otro 46.7% manifiestan estar regularmente satisfechos. Esto quiere decir que en parte si bien no se da un buen clima organizacional con los compañeros porque existen constantes discusiones por la competencia que hay sin demostrar respeto por los demás compañeros, por otro lado, el trabajo en equipo es poco frecuente por las discrepancias que hay entre ellos.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión relación con los compañeros

Tabla 23

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión relación con los compañeros

	Promedio	Interpretación
Clima organizacional	2.28	Insatisfecho



Trabajo en equipo	3.13	Regularmente satisfecho
Relación con los compañeros	2.71	Regularmente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

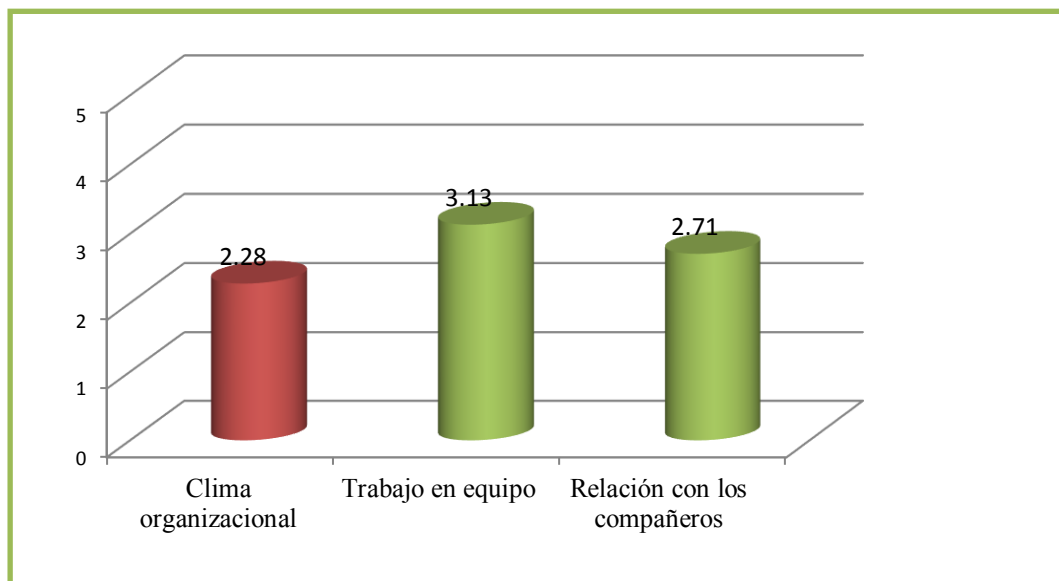


Figura 18 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión relación con los compañeros

Interpretación y análisis:

En la figura 18 se observa que dentro de la dimensión relación con los compañeros, el indicador que tiene el promedio más alto es el trabajo en equipo con un promedio de 3.13, finalmente el clima organizacional con un promedio de 2.28, obteniendo como resultado final 2.71 de promedio, regularmente satisfechos con respecto a la relación con los compañeros. De acuerdo a lo manifestado, se debe tomar mucho en cuenta el clima organizacional.

4.3. Resultado de la variable satisfacción laboral

Tabla 24
Satisfacción laboral

f	%
---	---



Muy Insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	27	90.0%
Regularmente satisfecho	3	10.0%
Satisfecho	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

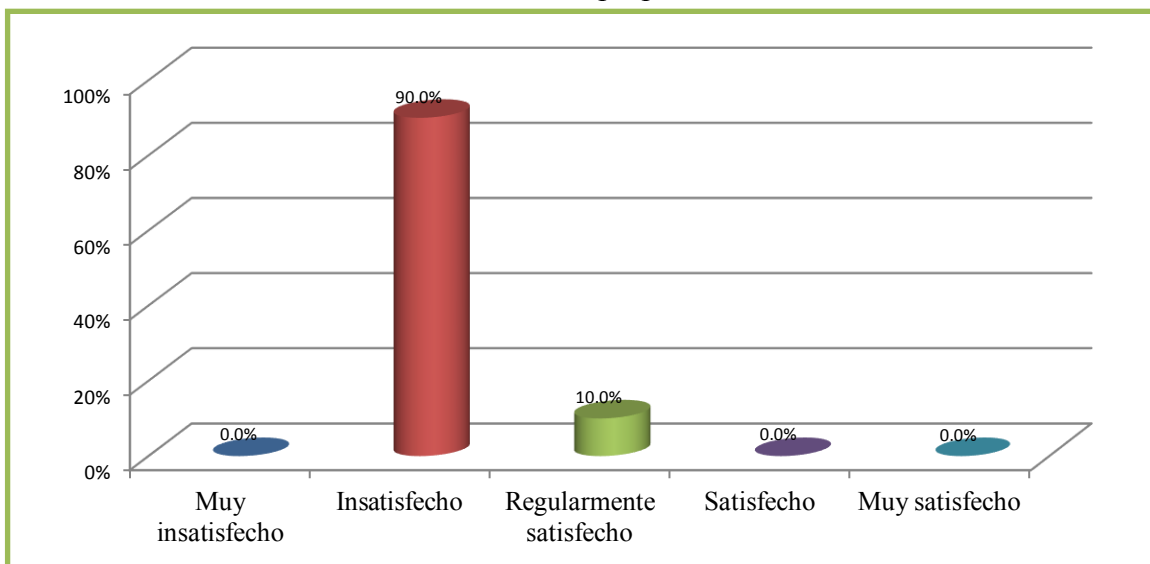


Figura 19 Satisfacción Laboral

Interpretación y análisis:

En la figura 19 se muestra que un 90.0% de los promotores de venta que laboran en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco, manifiestan estar insatisfechos, y el 10.0% manifiestan estar regularmente satisfechos respecto a la Satisfacción Laboral. De acuerdo a lo manifestado por los promotores de venta de dicha empresa se encuentran insatisfechos con las labores que realizan en un promedio alto.

A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral

Tabla 25

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral



	Promedio	Interpretación
Supervisión	2.82	Regularmente satisfecho
Condiciones de trabajo	2.20	Insatisfecho
Retribución salarial	2.18	Insatisfecho
Oportunidades de progreso	2.40	Insatisfecho
Seguridad en el trabajo	2.23	Insatisfecho
Relación con los compañeros	2.71	Regularmente satisfecho
Satisfacción laboral	2.42	Insatisfecho

Fuente: Elaboración propia

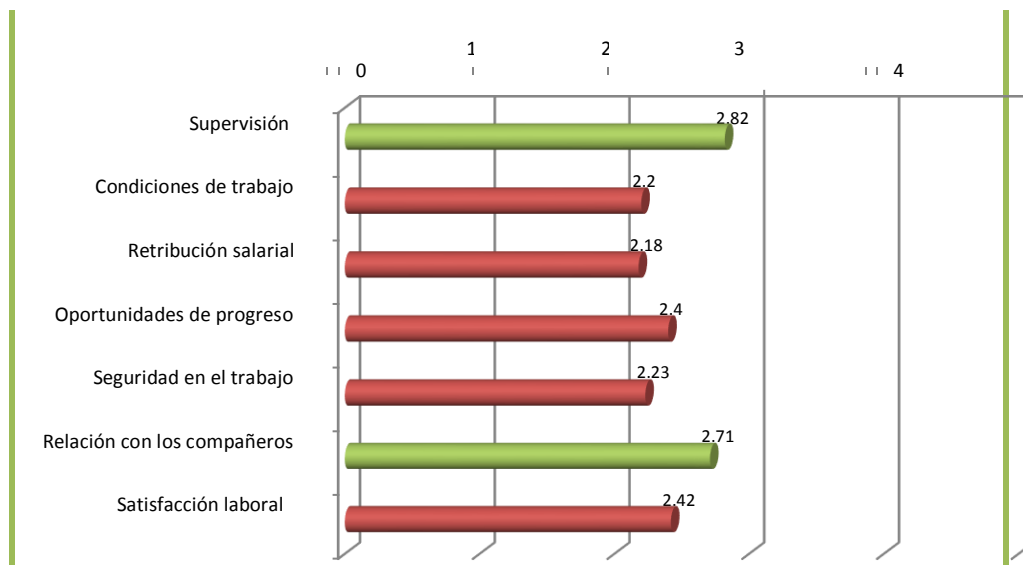


Figura 20 Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

Se observa en la figura 20 que la comparación promedio respecto a las dimensiones de la Satisfacción Laboral, muestra que los promotores de venta de la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco consideran la supervisión con un promedio de 2.82 lo que representa un nivel regularmente satisfecho, así como la relación con los compañeros con un promedio de 2.71 representando un nivel regularmente satisfecho, las condiciones de trabajo con un



promedio de 2.20 representado con un nivel de insatisfecho; por otro lado la retribución salarial con un promedio de 2.18 representado por un nivel insatisfecho, posteriormente las oportunidades de progreso con un promedio de 2.40 representado por un nivel insatisfecho, y finalmente la seguridad en el trabajo con un promedio de 2.23 representado por un nivel insatisfecho; lo que evidencia que la satisfacción laboral de los promotores de venta de la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco están insatisfechos.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El objetivo propuesto en el estudio fue describir cómo es la satisfacción laboral de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco 2020, dedicada al rubro de comercialización de equipos celulares y servicios de telefonía móvil; habiéndose concluido el proceso de aplicación de la técnica mediante un cuestionario dirigido a todos los promotores de venta, en el análisis e interpretación de los resultados se ha encontrado que los promotores de venta presentan insatisfacción laboral; debido a que las dimensiones obtuvieron en promedio; condiciones de trabajo 2.20, retribución salarial 2.18, oportunidades de progreso 2.40, seguridad en el trabajo 2.23, que alcanzaron un nivel de calificación de insatisfecho; mientras que con la supervisión 2.82 y la relación con los compañeros 2.71 que alcanzaron un nivel de calificación de insatisfecho a regularmente satisfecho.

5.2. Limitaciones del estudio

A causa de la pandemia por el coronavirus (Covid – 19) que vivimos actualmente se encontró dificultad para recolectar información y consecuentemente demora en la realización de la investigación.

Dificultad para poder explicar con mayor profundidad el tema ya que se hizo la aplicación de la encuesta virtualmente por la herramienta Google drive.



5.3. Comparación crítica de la literatura existente

El estudio de Yusmerly Chávez en su investigación “Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ubicada en Valencia estado Carabobo en el año 2015” muestra ciertas similitudes con la presente investigación ya que coincidió uno de sus objetivos específicos que fue conocer como son las condiciones laborales y si esto les genera satisfacción en su trabajo lo cual muestra una insatisfacción, tal como se observa en los resultados obtenidos los trabajadores no cuentan con un buen ambiente de trabajo ni condiciones laborales adecuadas para realizar sus actividades; coincidiendo así con la presente investigación con la dimensión de condiciones de trabajo observando en los resultados obtenidos, los promotores de venta se sienten insatisfechos con las condiciones de trabajo en la que desarrollan su trabajo.

Mientras que la tesis “Estudio de la satisfacción laboral en ejecutivos de venta del segmento masivo de claro Ecuador telecom de la ciudad de Guayaquil 2016” realizada por Elizabeth Andrade en sus resultados muestra que la dimensión de las expectativas de sueldo o recompensas en un 36% está incidiendo de forma negativa en la satisfacción, con las oportunidades de promoción en un 22.58%, coincidiendo así con la presente investigación con la dimensión de retribución salarial que presenta un nivel de insatisfecho y el indicador de información de promoción en el cual los promotores de venta se sienten insatisfechos.

Respecto a la literatura ya existente, los resultados de la presente investigación presentan una cierta contradicción ya que la teoría nos señala que la satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio que resulta de una evaluación de las características de este. Un individuo con un alto nivel de satisfacción



laboral tiene sentimientos positivos acerca de un puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. Lo cual en la presente investigación los promotores de venta de la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco presentan una insatisfacción en lo que refiere a las condiciones de trabajo, la retribución salarial, oportunidades de progreso y seguridad en el trabajo, seguida por la supervisión con la que están regularmente satisfechos y posteriormente con la relación con los compañeros el 50% de los promotores se siente regularmente satisfecho con referencia al trabajo en equipo y el otro 50% regularmente satisfecho con el clima organizacional.

5.4. Implicancias del estudio

Este trabajo de investigación no solo permitió estudiar y conocer la satisfacción laboral de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco sino que en adelante permitirá crear estrategias y políticas que busquen mejorar las actitudes de los promotores de venta frente a su trabajo a través de talleres motivacionales, charlas informativas, supervisándolos constantemente, otorgando buenas condiciones de trabajo, ofreciéndoles una retribución salarial que esté acorde al trabajo que realizan, concediéndoles oportunidades de progreso, preocupándose por la seguridad en el trabajo en todo momento y manteniendo una buena relación con los compañeros fomentando el trabajo en equipo y un buen clima organizacional, brindando un valor significativo al recurso humano puesto que de ellos dependerá la satisfacción del usuario, por ser un indicador de la realidad que afrontan muchas instituciones privadas y públicas en nuestro país.



CONCLUSIONES

De los datos obtenidos en la investigación, se formulan las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que la Satisfacción Laboral en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco, es insatisfecha, según la escala de interpretación se obtuvo un (promedio de 2.42), la variable fue analizada a través de sus seis dimensiones, demostrando que existen deficiencias, generando insatisfacción en los promotores de venta, debido a que; los jefes inmediatos demuestran poco interés en cuanto a la supervisión, las condiciones de trabajo no les permite desempeñarse cómodamente en el desarrollo de su trabajo, no se sienten satisfechos con la retribución salarial, con respecto a las oportunidades de progreso existen limitantes para que puedan crecer profesionalmente, la empresa no cuenta con un plan de prevención de seguridad en el trabajo y se generan conflictos entre compañeros de trabajo.
2. Se concluye que con la dimensión supervisión manifiestan estar regularmente satisfechos, según la escala de interpretación obtuvo un (promedio de 2.82); que fue analizada a través de sus indicadores como; la frecuencia de supervisión, que los jefes inmediatos demuestran poco interés; el apoyo por parte del supervisor, raras veces se observa el apoyo por parte de los supervisores; finalmente las discusiones frecuentes hacen que exista una baja interacción con los superiores.
3. Se concluye que con la dimensión condiciones de trabajo manifiestan estar insatisfechos, según la escala de interpretación obtuvo un (promedio de 2.20); que fue analizada a través de sus indicadores como; el ambiente físico que está relativamente distribuido en pequeños espacios, expuestos a la iluminación y el ruido dichos factores no les permite desempeñarse cómodamente en el desarrollo de su trabajo.



4. Se concluye que con la dimensión retribución salarial manifiestan estar insatisfechos, según la escala de interpretación obtuvo un (promedio de 2.18); que fue analizada a través de sus indicadores como; cuando los promotores de venta no cuentan con un salario fijo porque solo se les paga por activaciones, los incentivos con los que cuentan no son los adecuados.
5. Se concluye que con la dimensión oportunidades de progreso manifiestan estar insatisfechos, que según la escala de interpretación obtuvo un (promedio de 2.40); la cual fue analizada a través de sus indicadores como; cuando los promotores de venta de vez en cuando reciben apoyo por parte de la gerencia, no tienen oportunidad para poder ascender de puesto, siendo las oportunidades de promoción mínimas.
6. Se concluye que con la dimensión seguridad en el trabajo manifiestan estar insatisfechos, que según la escala de interpretación obtuvo un (promedio de 2.23); la cual fue analizada a través de sus indicadores como; con la prevención de accidentes y robos con la cual no cuenta la empresa.
7. Se concluye que con la dimensión relación con los compañeros manifiestan estar regularmente satisfechos, según la escala de interpretación obtuvo un (promedio de 2.71); la cual fue analizada a través de sus indicadores como; cuando se generan conflictos al momento de realizar activaciones o alguna venta, el clima organizacional no es el adecuado y el trabajo en equipo poco frecuente ya que hay ciertas discrepancias entre ellos.



RECOMENDACIONES

Al Área Comercial de Ventas y al Área de Recursos Humanos de la empresa de telecomunicaciones “Bitel Sucursal Santiago Cusco”, se recomienda lo siguiente:

Primero: Para seguir mejorando la Satisfacción Laboral de los promotores de venta, se recomienda implementar acciones que promuevan y propicien la satisfacción laboral de los promotores de venta, así como ofrecerles mejores condiciones de trabajo, velando por su seguridad en el trabajo. Por otro lado, con respecto a la retribución salarial es necesario motivarlos e incentivarlos para que estén dispuestos a entregar todo en el trabajo, brindarles oportunidades de progreso como línea de carrera, ascensos a mejores puestos remunerados de acuerdo a sus capacidades, a fin de disminuir la insatisfacción en los promotores de venta buscando estrategias eficientes para que logren superar las deficiencias de atención al cliente y conseguir la calidad en el servicio.

Segundo: Para seguir mejorando la supervisión se recomienda utilizar tecnologías de la información como Checklist, Bixpe, u otras herramientas con el fin de que la calidad de la supervisión pueda mejorar, ya que esta tecnología facilita el rol del supervisor a controlar, evaluar y reportar por medio del celular o tableta. Por otro lado, es necesario el apoyo por parte del supervisor, se puede considerar como estrategia la escucha activa, que cumplan con hacer un feedback para cada promotor, finalmente tener constante interacción con los promotores de venta para conocer cuáles son sus deficiencias, problemas etc.

Tercero: Para mejorar las condiciones de trabajo que es un punto sensible que los promotores de venta identifican como una debilidad, se recomienda en lo posible que asignen a los promotores de venta un ambiente físico bien distribuido, mobiliario apropiado, implementar



materiales idóneos que garanticen su bienestar para que puedan desempeñarse de mejor manera, cambiar la cubierta del lugar para disminuir y controlar la iluminación y el ruido.

Cuarto: Para mejorar la retribución salarial que es otro punto sensible que los promotores de venta identifican como una debilidad, se recomienda generar un sistema de remuneraciones y establecer un salario fijo con el cual se sientan motivados. Por otro lado, se debería considerar incentivos motivacionales como: reconocimiento por labores destacadas, bonos de productividad, así mismo motivar a los promotores de venta a través de certificados donde se especifique muestras de agradecimiento por la labor que realizan para con la empresa.

Quinto: Para mejorar las oportunidades de progreso que es otro punto sensible que los promotores de venta identifican como una debilidad, se recomienda que la gerencia les brinde apoyo constante, generar un reglamento interno para el logro de ascensos, mantenerlos informados con respecto a la información concerniente a promociones para que así puedan participar de ello.

Sexto: Para mejorar la seguridad en el trabajo que es otro punto sensible que los promotores de venta identifican como una debilidad, se recomienda proporcionar orientación y capacitación para el trabajo, contar con un plan de prevención de accidentes y robos, implementar sistemas de seguridad con cámaras, sistema de vigilancia. Por otro lado, contar con señaléticas visibles, extintores adecuados e impartir charlas.

Séptimo: Finalmente para seguir mejorando la relación con los compañeros se recomienda fomentar el trabajo en equipo a través de talleres donde se trabaje el liderazgo, promover las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo generando espacios de esparcimiento para mejorar el clima organizacional además de propiciar una comunicación efectiva, trabajo en equipo. Además, se sugiere contratar los servicios de un coach profesional con el propósito



de contribuir a mejorar las relaciones y el clima organizacional a través de dinámicas organizacionales de alta efectividad.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: Una Exploración Cualitativa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 14(1),105-118. Recuperado el 1 de enero de 2009, de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Alles, M. (2011). *Diccionario de Términos*. (1ª ed.). México: Ediciones Granica.
- Amoros, E. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Lambayeque: Usat- Escuela de Economía.
- Andrade, E. (2016). *Estudio de la Satisfacción Laboral en Ejecutivos de Venta de Segmento Masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015*. Título de Psicólogo, Universidad de Guayaquil, Facultad de Psicología, Guayaquil.
- Arias, F., & Heredia, V. (2006). *Administración de Recursos Humanos para el alto Desempeño*. México: Trillas S.A.
- Blas Jiménez, P. (2014). *Diccionario de Administración y Finanzas*. España: Palibrio
- Canahuire Montufar, E., Morante Ríos, E. A., & Endara Mamani, F. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria?* (primera ed.). Cusco: Color Graf S.R.L.
- Castillo, J. (1990). *Condiciones de Trabajo hacia un Enfoque Renovador de la Sociología del Trabajo*. Madrid España: Centro de Investigaciones.
- Castillo, J. (1998). Ergonomía, concepto y métodos. *Editorial de la Universidad Complutense*. Recuperado el 23 de noviembre de 1998, de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?Codigo=7248>.



- Chávez, Y. (2015). *Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, ubicada en Valencia, estado Carabobo*. Tesis para optar al título de: Licenciada en relaciones Industriales, Universidad de Carabobo, Ciencias Económicas y Sociales, Valencia.
- Chiang, M., Gómez, N., & Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración / Facultad de Ciencias de la Administración / Universidad del Valle*, 65 - 74. Recuperado el 14 de octubre del 2014 de: <http://redalyc.org/articulo.oa?id-225033236007>.
- Chiang, M., Salazar, M., & Martín, M. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 19(1) 5-16. Recuperado en junio del 2011, de: <http://redalyc.org/articulo.oa?id-375839297002>.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de Recursos Humanos* (quinta ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Proceso Administrativo*. (tercera ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (octava. Ed.). México: McGraw-Hill. Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. (novena ed.). México: McGraw Hill.
- Clifton, (2018). *Sólo el 15% de los trabajadores se sienten comprometidos con sus empleos*. Obtenido de Cepymenews. Recuperado el 16 de abril del 2016 de: <https://cepynews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometidos-con-sus-empleos/>.



- Fuentes, C. (2017). *Satisfacción Laboral de los agentes de venta, en los centros de atención Viettel Perú S.A.C en la ciudad de Chiclayo*. Para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo.
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Dialnet*, 563-575. Recuperado el 2007 de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>.
- Gargallo, A., & Freundlich, F. (2010). Percepciones de los Socios y no Socios Cooperativas sobre la Satisfacción Laboral. *Revista de Estudios Cooperativos*, 33-58. Recuperado el 23 de Junio del 2019 de: <https://www.researchgate.net/publication/228426222-Percepciones-de-los-socios-cooperatistas-sobre-la-satisfaccion-laboral>
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & Trabajo*, 9-16. Recuperado el 28 diciembre del 2013 de: <https://www.researchgate.net/publication/262843293-Factores-de-riesgo-psicosocial-y-satisfaccion-laboral-en-una-empresa-chilena-de-el-Área-de-la-Minería>.
- Gonzales García, J. (2006). *Habilidades Directas*. Málaga, España: Innovación y Cualificación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Llanca, P. (2019). *Estrategias de Satisfacción Laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Conecta- Movistar Argentina, Chiclayo 2019*. Título para optar el grado de Ingeniero Comercial, Universidad de Lambayeque, Facultad de Ciencias de Ingeniería, Lambayeque.
- Pokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad Manual práctico*. (1ª ed.). Suiza: Ginebra.



- P. Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administracion*. (8va ed.). México: Pearson.
- Pujol Cols, L., & Davos E, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18 doi: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>.
- Quispe, L. (2018). *Satisfaccion Laboral en la Financiera Credinka agencia Quillabamba- Cusco 2018*. Para optar el título profesional de Licenciado en Administracion, Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables.
- Robbins, S., & Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (decimoquinta ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administracion*. (decimosegunda ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2010). *Introducción Comportamiento Organizacional*. (decima ed.). Madrid: Pearson.
- Robbins, S., & Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional* (decimoquinta ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Velásquez, H. (2018). *El clima organizacional y la satisfaccion laboral en la empresa de servicio telefónico Movistar de Chimbote en el año 2018*. Para obtener el título Profesional de Licenciado en Administracion, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chimbote.
- Vallejo Chávez, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador: Caracola.



ANEXOS



TITULO: "SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROMOTORES DE VENTA EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES BITEL SUCURSAL SANTIAGO CUSCO – 2020"				
PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es la satisfacción laboral de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco - 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Describir la satisfacción laboral de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco – 2020.</p>	<p>SATISFACCION LABORAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SUPERVISIÓN • CONDICIONES DE TRABAJO • RETRIBUCIÓN SALARIAL • OPORTUNIDAD DE PROGRESO • SEGURIDAD EN EL TRABAJO • RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS 	<p>Nivel o Alcance Descriptivo Diseño de la Investigación No Experimental Enfoque de la investigación Cuantitativo</p> <p>Población 30 promotores de venta Muestra 30 promotores de venta</p> <p>Técnica de Investigación Encuesta Instrumento Cuestionario Metodología Virtual</p>
<p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la supervisión de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020? • ¿Cómo son las condiciones de trabajo de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020? • ¿Cómo es la retribución salarial de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020? • ¿Cómo son las oportunidades de progreso de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020? • ¿Cómo es la seguridad de empleo de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020? • ¿Cómo es la relación con los compañeros de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020? 	<p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Describir la supervisión de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020. •Describir las condiciones de trabajo de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020. •Describir la retribución salarial de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020. •Describir las oportunidades de progreso de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020. •Describir la seguridad del empleo de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020. •Describir la relación con los compañeros de los promotores de venta en la empresa de Telecomunicaciones Bitel Sucursal Santiago Cusco- 2020. 			



Anexo 2: Matriz del Instrumento para la recolección de datos

Título de la investigación: “Satisfacción laboral de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago cusco – 2020”.

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS PROMOTORES DE VENTA					
DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVAL.
Supervisión	Frecuencia de supervisión	16.7%	4	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la supervisión de su jefe inmediato? 2. ¿Esta Ud. satisfecho/a con la supervisión que recibe, mediante mecanismos adecuados? 3. ¿Esta Ud. satisfecho/a con el apoyo que le brinda su supervisor? 4. ¿Ud. está satisfecho con la relación con sus superiores en el apoyo de sus labores?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy insatisfecho • Insatisfecho • Regularmente satisfecho • Satisfecho • Muy satisfecho
	Apoyo por parte del supervisor				
	Relación con los superiores				
Condiciones de trabajo	Ambiente fisico	16.7%	4	5. ¿Ud. está satisfecho/a con el acceso a los materiales y equipos en su lugar de trabajo? 6. ¿Ud. está satisfecho/a con los ambientes físicos de su trabajo? 7. ¿Qué tan satisfecho esta con la iluminación en su lugar de trabajo? 8. ¿Se siente satisfecho/a con las políticas y acciones que opta la empresa para la disminución de ruidos que afecten en su desempeño?	
	Iluminación				
	Ruido				
Retribución salarial	Salario	16.7%	4	9. ¿Esta Ud. satisfecho/a con el salario que recibe? 10. ¿Esta Ud. satisfecho/a con el salario en relación con las tareas que realiza? 11. ¿Ud. está satisfecho/a con las políticas salariales que tiene la empresa? 12. ¿Ud. está satisfecho/a con el manejo de políticas de incentivos de la empresa?	
	Política salarial				
	Sistema de Incentivos				
Oportunidades de Progreso	Apoyo de la gerencia	16.7%	4	13. ¿Qué tan satisfecho/a esta con el apoyo gerencial que le brinda la empresa? 14. ¿Qué tan satisfecho/a esta con que la empresa realice los ascensos de acuerdo a las necesidades de sus colaboradores? 15. ¿Ud. está satisfecho/a con la empresa porque da oportunidad para que pueda ocupar un mejor cargo? 16. ¿Esta Ud. satisfecho/a con las oportunidades de promoción de empleo, en el cual usted fue considerado?	
	Ascensos				
	Información concerniente a Promociones				
Seguridad en el trabajo	Prevención de accidentes	16.7%	4	17. ¿Esta Ud. satisfecho/a con la prevención de accidentes que realiza la empresa? 18. ¿Ud. está satisfecho/a con la empresa en cuanto a la prevención de accidentes en su trabajo? 19. ¿Esta Ud. satisfecho/a con la prevención de robos? 20. ¿Ud. está satisfecho/a con la prevención de incendios?	
	Prevención de robos				
	Prevención de incendios				
Relación con los compañeros	Clima organizacional	16.7%	4	21. ¿Ud. se siente satisfecho/a con la cantidad de compañeros de trabajo? 22. ¿Ud. se siente satisfecho/a con el clima laboral de la empresa? 23. ¿Ud. se siente satisfecho/a con el trabajo en equipo entre compañeros? 24. ¿Ud. se siente satisfecho/a con los resultados del trabajo en equipo?	
	Trabajo en equipo				
	TOTAL	100 %	24		



Anexo 3: Cuestionario

**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
CUESTIONARIO**

Señor promotor de venta de la Empresa de Telecomunicaciones Bitel, le agradecemos responder las siguientes preguntas que servirá para brindarnos información y desarrollar el tema de investigación titulado **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROMOTORES DE VENTA EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES BITEL SUCURSAL SANTIAGO CUSCO**, la información que nos proporcione será manejada con las más estrictas confidencialidades y sus respuestas serán anónimas. Le pedimos que conteste con la mayor sinceridad posible, agradeciéndoles su colaboración.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Muy insatisfecho 1	Insatisfecho 2	Regularmente satisfecho 3	Satisfecho 4	Muy satisfecho 5

ITEMS	1	2	3	4	5
1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la supervisión, de su jefe inmediato?					
2. ¿Esta Ud. satisfecho/a con la supervisión que recibe, mediante mecanismos adecuados?					
3. ¿Esta Ud. satisfecho/a con el apoyo que le brinda su supervisor?					
4. ¿Ud. está satisfecho con la relación con sus superiores en el apoyo de sus labores?					
5. ¿Ud. está satisfecho/a con el acceso a los materiales y equipos en su lugar de trabajo?					
6. ¿Ud. está satisfecho/a con los ambientes físicos de su trabajo?					
7. ¿Qué tan satisfecho esta con la iluminación en su lugar de trabajo?					
8. ¿Se siente satisfecho/a con las políticas y acciones que opta la empresa para la disminución de ruidos que afecten en su desempeño?					
9. ¿Esta Ud. satisfecho/a con el salario que recibe?					
10. ¿Esta Ud. satisfecho/a con el salario en relación con las tareas que realiza?					
11. ¿Ud. está satisfecho/a con las políticas salariales que tiene la empresa?					
12. ¿Ud. está satisfecho/a con el manejo de políticas de incentivos de la empresa?					
13. ¿Qué tan satisfecho/a esta con el apoyo gerencial que le brinda la empresa?					
14. ¿Qué tan satisfecho/a esta con que la empresa realice los ascensos de acuerdo a las necesidades de sus colaboradores?					
15. ¿Ud. está satisfecho/a con la empresa porque da oportunidad para que pueda ocupar un mejor cargo?					
16. ¿Esta Ud. satisfecho/a con las oportunidades de promoción de empleo, en el cual usted fue considerado?					
17. ¿Esta Ud. satisfecho/a con la prevención de accidentes que realiza la empresa?					
18. ¿Ud. está satisfecho/a con la empresa en cuanto a la prevención de accidentes en su trabajo?					
19. ¿Esta Ud. satisfecho/a con la prevención de robos?					



20.	¿Ud. está satisfecho/a con la prevención de incendios?						
21.	¿Ud. se siente satisfecho/a con la cantidad de compañeros de trabajo?						
22.	¿Ud. se siente satisfecho/a con el clima laboral que hay en la empresa?						
23.	¿¿Ud. se siente satisfecho/a con el trabajo en equipo entre compañeros?						
24.	¿Ud. se siente satisfecho/a con los resultados del trabajo en equipo?						



Anexo 4: Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Regularmente satisfecho	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy insatisfecho
1,81 – 2,60	Insatisfecho
2,61 – 3,40	Regularmente satisfecho
3,41 – 4,20	Satisfecho
4,21 – 5,00	Muy satisfecho



Anexo 5: Resultados de los ítems del cuestionario

Preguntas para la dimensión supervisión

			Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Frecuencia de supervisión	P1	Qué tan satisfecho/a está con la supervisión, de su jefe inmediato	0	0.0%	9	30.0%	21	70.0%	0	0.0%	0	0.0%
	P2	Esta Ud. satisfecho/a con la supervisión que recibe porque le ayuda a mejorar su trabajo, mediante mecanismos adecuados	0	0.0%	9	30.0%	21	70.0%	0	0.0%	0	0.0%
Apoyo por parte del supervisor	P3	Esta Ud. satisfecho/a con el apoyo que le brinda su supervisor	0	0.0%	7	23.3%	22	73.3%	1	3.3%	0	0.0%
Relación con los superiores	P4	Ud. está satisfecho con la relación con sus superiores en el apoyo de sus labores	0	0.0%	3	10.0%	25	83.3%	2	6.7%	0	0.0%

Preguntas para la dimensión condiciones de trabajo

			Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Ambiente físico	P5	Ud. está satisfecho/a con el acceso a los materiales, equipos en su lugar de trabajo y este está de acuerdo a las condiciones de su trabajo	1	3.3%	6	20.0%	15	50.0%	8	26.7%	0	0.0%
	P6	Ud. está satisfecho/a con los ambientes físicos de su trabajo porque está de acuerdo a sus expectativas	1	3.3%	16	53.3%	12	40.0%	1	3.3%	0	0.0%
Iluminación	P7	Qué tan satisfecho esta con la iluminación en su lugar de trabajo	11	36.7%	18	60.0%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
Ruido	P8	Se siente satisfecho/a con las políticas y acciones que opta la empresa para la disminución de ruidos que afecten en su desempeño	0	0.0%	30	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



Preguntas para la dimensión retribución salarial

			Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Salario	P9	Esta Ud. satisfecho/a con el salario que recibe	0	0.0%	3	10.0%	27	90.0%	0	0.0%	0	0.0%
	P10	Esta Ud. satisfecho/a con el salario que recibe porque está en relación con las tareas que realiza	4	13.3%	25	83.3%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
Política salarial	P11	Ud. está satisfecho/a con las políticas salariales que tiene la empresa	0	0.0%	29	96.7%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
Sistema de incentivos	P12	Ud. está satisfecho/a con el manejo de políticas de incentivos de la empresa para que mantenga motivados a sus colaboradores	0	0.0%	28	93.3%	1	3.3%	1	3.3%	0	0.0%

Preguntas para la dimensión oportunidades de progreso

			Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Apoyo de la gerencia	P13	Qué tan satisfecho/a esta con el apoyo gerencial que le brinda la empresa, este es de acuerdo a sus expectativas y necesidades en sus actividades laborales	0	0.0%	3	10.0%	27	90.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ascensos	P14	Qué tan satisfecho/a esta con que la empresa realice los ascensos, que estén sean justas y meritocráticas de acuerdo a las necesidades de sus colaboradores	1	3.3%	23	76.7%	6	20.0%	0	0.0%	0	0.0%
	P15	Ud. está satisfecho/a con la empresa porque da oportunidad para que pueda ocupar un mejor cargo	0	0.0%	23	76.7%	6	20.0%	1	3.3%	0	0.0%
Información concerniente a promociones	P16	Esta Ud. satisfecho/a con las oportunidades de promoción de empleo, en el cual usted fue considerado	0	0.0%	28	93.3%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%



Preguntas para la dimensión seguridad en el trabajo

			Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Prevención de accidentes	P17	Esta Ud. satisfecho/a con la prevención de accidentes que realiza la empresa	0	0.0%	30	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	P18	Ud. está satisfecho/a con la empresa, porque está preparada para acudirle satisfactoriamente ya que está expuesto a constantes accidentes cuando realiza su trabajo	0	0.0%	30	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Prevención de robos	P19	Esta Ud. satisfecho/a con la prevención de robos ya que la empresa toma algunas medidas para correr el mínimo riesgo	0	0.0%	30	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Prevención de incendios	P20	Ud. está satisfecho/a con la prevención de incendios ya que la empresa les capacita oportunamente sobre protocolos en caso de este tipo de incidentes	0	0.0%	9	30.0%	21	70.0%	0	0.0%	0	0.0%

Preguntas para la dimensión relación con los compañeros

			Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	P21	Ud. se siente satisfecho/a con la cantidad de compañeros de trabajo que hay en su lugar de trabajo	13	43.3%	16	53.3%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
	P22	Ud. se siente satisfecho/a con el clima laboral que hay en la empresa	0	0.0%	3	10.0%	25	83.3%	2	6.7%	0	0.0%
Trabajo en equipo	P23	Ud. se siente satisfecho/a con el trabajo en equipo que hay entre compañeros de trabajo	0	0.0%	0	0.0%	26	86.7%	4	13.3%	0	0.0%
	P24	Ud. se siente satisfecho/a con los resultados del trabajo en equipo	0	0.0%	0	0.0%	26	86.7%	4	13.3%	0	0.0%