



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN
PLÁSTICOS 2000 SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA TIENDA SAN FRANCISCO CUSCO - 2020”**

Presentado por:

Bach. Arlen Mildred Hanco Valdez

Para optar al Título Profesional de:

Licenciado en Administración

Asesora:

Lic. María del Carmen León Casafranca



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 COLABORADORES EN PLÁSTICOS 2000 SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA TIENDA SAN FRANCISCO CUSCO - 2020”** que tiene el propósito fundamental de describir como es la satisfacción laboral de los colaboradores.

El presente trabajo, servirá de guía a futuras investigaciones que serán aplicadas, contribuyendo a las organizaciones al logro de sus objetivos para ello es necesario conocer como es la satisfacción laboral y su importancia en la gestión.

Esperando que este trabajo de Investigación aporte al aprendizaje y este elaborado acorde al reglamento de grados y títulos de la Universidad.

La bachiller



DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, a mi Madre Eulalia, a mi hermana Kelly y su apoyo incondicional, mi madrina Mercedes y a mi amada hija Ariana Samantha. A Dios porque está siempre conmigo guiando mi camino dándome fortaleza para continuar, a mis familiares quienes a lo largo de mi vida me apoyaron incondicionalmente, a mi hija quien es mi fortaleza.

Arlen Mildred



AGRADECIMIENTO

Los resultados de esta investigación, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna manera contribuyeron a su culminación. Mi más sincero agradecimiento.

Agradezco a la empresa Plásticos 2000 por haber permitido realizar la presente investigación, a los docentes de la Escuela profesional de Administración de nuestra Universidad Andina del Cusco quienes contribuyeron con sus conocimientos y a mi asesora Lic. María del Carmen León Casafranca por su apoyo en la culminación de mi tesis.

Arlen Mildred



ÍNDICE

Presentación	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
CAPÍTULO I:	1
INTRODUCCIÓN	1
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	4
1.4.1. Relevancia social	4
1.4.2. Implicancias prácticas	5
1.4.3. Valor teórico	5
1.4.4. Utilidad metodológica	5
1.5. Delimitación de la investigación	5
1.5.1. Delimitación Temporal	5
1.5.2. Delimitación Espacial	6
CAPÍTULO II:	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7



2.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales	9
2.1.3. Antecedentes Locales	11
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Satisfacción laboral.....	14
2.2.2 Importancia de la satisfacción laboral	14
2.2.3. Efectos de la satisfacción laboral sobre el desempeño del trabajo.....	17
2.2.4. Formas que los empleados muestran su insatisfacción	18
2.2.4.1. <i>Salida:</i>	18
2.2.4.2. <i>Expresión:</i>	18
2.2.4.3. <i>Lealtad:</i>	18
2.2.4.4. <i>Negligencia:</i>	18
2.2.5. Medición de la satisfacción laboral	19
2.2.5.2. <i>Calificación de la suma:</i>	19
2.2.6. Factores determinantes de la satisfacción laboral:.....	19
2.2.6.1. <i>Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo:</i>	20
2.2.6.2. <i>Reto en el trabajo:</i>	20
2.2.6.3. <i>Condiciones de trabajo:</i>	21
2.2.6.4. <i>Apoyo de colegas:</i>	23
2.2.6.5. <i>Sistemas de recompensas y beneficios laborales</i>	24
2.3. Marco Conceptual	26
2.3.1. Ambiente laboral	26
2.3.2. Absentismo Laboral.....	26
2.3.3. Beneficios Laborales:.....	26
2.3.4. Condiciones Laborales:	26



2.3.5. Estructura salarial:.....	26
2.3.6. Insatisfacción Laboral:.....	27
2.3.7. Productividad:.....	27
2.3.8. Reconocimiento:.....	27
2.3.9. Recurso humano:	27
2.3.10. Remuneración:	27
2.3.11. Rotación De Personal:	28
2.3.12. Satisfacción Laboral:.....	28
2.4. Variable de Estudio	28
2.4.1. Variable	28
2.4.2. Conceptualización de la Variable.....	28
2.4.3. Operacionalización de la Variable	30
2.5. Marco empresarial.....	31
2.5.1. Introducción	31
2.5.2. Misión.....	31
2.5.3. Visión	31
2.5.4. Valores	32
2.5.5. Ubicación geográfica	33
CAPÍTULO III:	34
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	34
3.1. Tipo de investigación	34
3.2. Enfoque de investigación.....	34
3.3. Diseño de la investigación	34
3.4. Alcance de la investigación	35
3.5. Población y muestra de la investigación	35



3.5.1. Población y muestra	35
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7. Procesamiento de datos	35
CAPITULO IV:	36
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	36
4.1.1. Presentación del instrumento	36
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado	37
4.2. Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	38
4.2.1 Compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo	38
4.2.2 Reto al trabajo.....	42
4.2.3 Condiciones de trabajo.....	46
4.2.4 Apoyo a los colegas	50
4.2.5 Sistema de recompensas y beneficios laborales.....	53
4.3. Resultado de la variable satisfacción laboral	58
CAPÍTULO V	61
5.1. Descripción de los hallazgos más significativos.....	61
5.2. Limitaciones del estudio.....	62
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	63
5.4 Implicancias del estudio.....	64
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	70
ANEXOS	72
ANEXO I:.....	73



ANEXO II	75
ANEXO III	78
ANEXO 04:	80
ANEXO 05:	81



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Conceptualización de la Variable.....	28
Tabla 2	Operacionalización de la Variable.....	30
Tabla 3	Distribución de los ítems del cuestionario.....	36
Tabla 4	Descripción de la Baremación y escala de interpretación.....	37
Tabla 5	Estadísticas de fiabilidad.....	38
Tabla 6	Indicadores de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo.....	38
Tabla 7	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo.....	40
Tabla 8	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo.....	41
Tabla 9	Indicadores de la dimensión reto al trabajo.....	42
Tabla 10	<i>Reto al trabajo.....</i>	44
Tabla 11	<i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión reto al trabajo.....</i>	45
Tabla 12	<i>Indicadores de la dimensión condiciones de trabajo.....</i>	46
Tabla 13	<i>Condiciones de trabajo.....</i>	48
Tabla 14	<i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo.....</i>	49
Tabla 15	<i>Indicadores de la dimensión apoyo a los colegas.....</i>	50
Tabla 16	<i>Apoyo a los colegas.....</i>	51
Tabla 17	<i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión apoyo a los colegas.....</i>	52
Tabla 18	<i>Indicadores de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales.....</i>	54
Tabla 19	<i>Sistema de recompensas y beneficios laborales.....</i>	55
Tabla 20	<i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales.....</i>	56
Tabla 21	<i>Satisfacción laboral.....</i>	58
Tabla 22	<i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.....</i>	59



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> . Ubicación geográfica tienda principal Plásticos 2000 SRL	33
Figura 2: Indicadores de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo	39
Figura 3: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo	40
Figura 4: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo.....	41
Figura 5: Indicadores de la dimensión reto al trabajo	42
Figura 6: Reto al trabajo	44
Figura 7: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión reto al trabajo ...	45
Figura 8: Indicadores de la dimensión condiciones de trabajo.....	47
Figura 9: Condiciones de trabajo.....	48
Figura 10: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo	49
Figura 11: Indicadores de la dimensión apoyo a los colegas	51
Figura 12: Apoyo a los colegas	52
Figura 13: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión apoyo a los colegas	53
Figura 14: Indicadores de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales	54
Figura 15: Sistema de recompensas y beneficios laborales.....	56
Figura 16: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales.....	57
Figura 17: Satisfacción laboral	58
<i>Figura 18:</i> Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	59



RESUMEN

El trabajo de investigación fue desarrollado en la empresa Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco, tuvo como objetivo describir la satisfacción laboral de sus colaboradores; la investigación es de tipo básica, de alcance descriptivo, de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo; la población de estudio estuvo conformada por 30 colaboradores que laboran para la empresa, la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 26 ítems. Los resultados de la investigación muestran que, para el 80% de los colaboradores la satisfacción laboral es calificada como satisfacción media, con un promedio de 2.67; para el 70% de los colaboradores la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo es calificada como satisfacción media, con un promedio de 2.84; para el 50% de los colaboradores la dimensión reto de trabajo es calificada como satisfacción media con un promedio de 2.89; para el 43% de los colaboradores la dimensión condiciones de trabajo es calificada como satisfacción baja con un promedio de 2.33; para el 56.7% de los colaboradores la dimensión apoyo de los colegas es calificada como satisfacción media con un promedio de 2.67; finalmente para el 83.3% de los colaboradores la dimensión sistemas de recompensas y beneficios laborales es calificada como satisfacción media con un promedio de 2.62.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo, reto de trabajo, condiciones de trabajo, apoyo de los colegas y sistemas de recompensas y beneficios.



ABSTRACT

The research work was developed in the company Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada San Francisco Cusco store, its objective was to describe the job satisfaction of its collaborators; The research is of a basic type, descriptive in scope, non-experimental design, with a quantitative approach; The study population was made up of 30 collaborators who work for the company, the data collection technique used was the survey and the instrument a 26-item questionnaire. The results of the research show that, for 80% of the collaborators, job satisfaction is classified as average satisfaction, with an average of 2.67; For 70% of employees, the compatibility dimension between personality and job is rated as average satisfaction, with an average of 2.84; For 50% of the employees, the job challenge dimension is rated as average satisfaction with an average of 2.89; for 43% of employees, the working conditions dimension is classified as low satisfaction with an average of 2.33; for 56.7% of employees, the dimension of support from colleagues is rated as average satisfaction with an average of 2.67; Finally, for 83.3% of the collaborators, the dimension of reward and employment benefits systems is rated as average satisfaction with an average of 2.62

Keywords: Job satisfaction, personality-job compatibility, job challenge, job conditions, peer support, and reward and benefit systems.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Empresas e instituciones buscan permanentemente alcanzar competitividad y para ello ponen en marcha diversas estrategias, siendo una de las más importantes las dirigidas al personal, reconociendo que éste es el factor clave de toda organización ya que su desempeño es determinante; lograr que las personas que trabajan estén satisfechas representa uno de los desafíos más complejos que los directivos deben afrontar, por ello la teoría administrativa comprende una amplia gama de enfoques que pretenden lograrlo: en el Mundo actualmente se viven tiempos de cambio y alta competencia siendo indispensable la colaboración, identidad y compromiso de los trabajadores, a cambio de las mejores condiciones laborales posibles.

En el Perú, país de economía creciente impulsada por las pequeñas y micro empresas que proporcionan empleo a miles de trabajadores, la corriente mundial de reconocimiento al valor del trabajador viene haciendo efecto en forma paulatina, lo que se hace evidente en el creciente fortalecimiento a los perfiles de los trabajadores y mejora en las condiciones de trabajo a fin de alcanzar las metas propuestas.

Empresas como Atento, Interbank, Casa Andina (El Comercio, 2019) son ejemplo del interés de la gerencia en mantener a su personal satisfecho, sembrando precedente en la forma de administrar el recurso humano, sin embargo aún son pocas las empresas que se aúnan a esta corriente de cambio, prevaleciendo las habituales prácticas empresariales que relegan los intereses y satisfacción del personal.

En el Cusco, asimismo se observa el surgimiento de nuevas empresas, mayor competencia en el sector comercial y una demanda cada vez más exigente; es el caso de la Empresa Plásticos 2000 que se dedica al rubro comercial de plásticos; ubicada en un lugar estratégico en el que atiende los pedidos de mayor y menor volumen de la población cusqueña y de provincias; tiene a su cargo 30 colaboradores quienes cumplen funciones de venta y servicios auxiliares; en los



que se ha percibido descontentos y poca colaboración, habiéndose observado lo siguiente:

En relación a la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo, el comportamiento de los trabajadores es de indiferencia a las necesidades de los clientes, poca paciencia, fricciones entre compañeros lo que tendría explicación en una errónea selección de personal, observándose que algunos trabajadores no están ubicados en puestos de acuerdo a su personalidad y nivel educativo.

El reto del trabajo sería mínimo, pues las tareas realizadas son tediosas y repetitivas, sin posibilidades de desarrollar nuevas habilidades y destrezas, los trabajadores sentirían una débil identificación con las tareas a su cargo y desconocerían el sentido de su trabajo, motivos por los cuales se presume que el trabajo no representa reto alguno para los colaboradores, así mismo las posibilidades de ascenso en la empresa son mínimas.

El establecimiento es de grandes dimensiones, con techos altos, oscuro, con poca iluminación y ventilación, lo que estaría afectando a la salud de los trabajadores quienes sufren de enfermedades bronquiales y reumáticas, así mismo se encuentran sometidos a las emanaciones de algunos de los productos que se comercializan con alto contenido tóxico, los trabajadores deben permanecer de pie muchas horas atentas a la llegada de los clientes.

Dadas las condiciones del ambiente físico se observa también desánimo y poco compañerismo por parte de los trabajadores quienes no acuden en ayuda a sus compañeros cuando se presentan situaciones especiales, prestando un mínimo de colaboración, frente a los clientes aspectos que hacen presumir la escasa colaboración entre los compañeros, frialdad e indiferencia y proyectan una mala imagen de los trabajadores y de la empresa.

Respecto al sistema de recompensas y beneficios se sabe que la mayoría de los trabajadores recibe como único pago el mínimo vital y que inclusive no todos se encontrarían registrados en planilla, por lo que al parecer la empresa no estaría cumpliendo con prestar los beneficios y compensaciones.

La situación descrita muestra debilidades en la atención a las necesidades de satisfacción del personal, de no ser resueltas pueden repercutir profundamente en



los intereses de la empresa pudiendo producir absentismo y alta rotación de personal, por lo que es necesario crear estrategias que permitan mantener a los trabajadores en un ambiente propicio para las ventas y la buena atención al cliente, razones que justifican la siguiente pregunta de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cómo es la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019?

PE2: ¿Cómo es el reto del trabajo de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019?

PE3: ¿Cómo son las condiciones de trabajo de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019?

PE4: ¿Cómo es el apoyo de colegas de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019?

PE5: ¿Cómo es el sistema de recompensas y beneficios laborales de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019?



1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir la satisfacción laboral de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco – 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Describir la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019

OE2: Describir el reto del trabajo de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019

OE3: Describir las condiciones de trabajo de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019

OE4: Describir el apoyo de colegas de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019

OE5: Describir el sistema de recompensas y beneficios laborales de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco – 2019

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

La presente investigación, tiene relevancia social debido a que los resultados obtenidos, permiten dar a conocer la situación de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco, ello beneficiaría a los propietarios de la empresa a los colaboradores, quienes al estar satisfechos con su trabajo posibilita una mejor atención a los clientes de la empresa y de la sociedad en general.



1.4.2. Implicancias prácticas

La presente investigación, permitió obtener información importante para proponer las recomendaciones que posibiliten solucionar la problemática que atraviesa la empresa Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco.

1.4.3. Valor teórico

El trabajo de investigación, hizo posible que el investigador revise, analice y amplíe sus conocimientos sobre la teoría existente de la satisfacción laboral y así mismo la investigación sirve como material de consulta para futuras investigaciones.

1.4.4. Utilidad metodológica

El trabajo de investigación, uso métodos y procedimientos técnicos confiables de acuerdo al método de investigación, así mismo se construyó un instrumento fiable y específico para la recolección y análisis de los datos, el cual podrá ser usado por futuras investigaciones.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

La realización de la investigación, fue factible debido a que la investigadora tuvo acceso a la información, dispuso de tiempo y recursos económicos suficientes.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrolló durante el año 2020.



1.5.2. Delimitación Espacial

El trabajo de investigación, se realizó en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco, ubicado en Plaza San Francisco 369 Interior Segundo Patio

1.5.3. Delimitación Conceptual

El trabajo de investigación, se delimita conceptualmente en la teoría de la Administración general y Administración de personal, específicamente sobre la Satisfacción laboral.



CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

A. Carvajal Muñoz, Markieth y Jiménez Martínez, Elizabeth (2016), en la tesis titulada “Estudio de la Satisfacción Laboral en los empleados de San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena” de la Universidad de Cartagena, En dicho proyecto se investigó la satisfacción con el trabajo de los empleados de una empresa perteneciente al sector hotelero de la ciudad de Cartagena, correspondiente al San Lázaro Art Lifestyle Hotel, en el cual se observó bajos niveles de satisfacción probablemente ocasionados por un cambio en el manejo de la nómina, pues antes era una bolsa de empleo quien la manejaba y actualmente lo hace la empresa.

Entre las conclusiones que conciernen a la actividad aseguradora, tenemos las siguientes:

- ✓ Los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en general son personas jóvenes, tanto de género masculino como femenino, conviven en unión libre, hacen parte de los estratos bajos, y tienen mayoritariamente educación secundaria sobre todo los masculinos y de pregrado los femeninos.
- ✓ En cuanto a los rasgos laborales y ocupacionales se concluyó que los trabajadores devengan en general ingresos relativamente bajos –en especial los hombres en comparación con las mujeres–, así mismo, el ingreso es mayor en los niveles educativos superiores, concordando este hallazgo con la teoría.



- ✓ Por otro lado, se determinó que la contratación se da a término indefinido, el trabajador laboral cuarenta y ocho horas a la semana, posee más de un año vinculado al hotel, y recibe prestaciones laborales.
- ✓ Se concluyó que la satisfacción laboral existente entre los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel fue alta, lo que lleva a afirmar que en términos generales es positiva la percepción que estos tienen sobre las condiciones en que desempeñan sus funciones.

B. Hernández Gamboni Luis Alfredo (2012), en su tesis denominada “Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango”, de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. En dicha tesis resume que las empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango cuentan con gran cantidad de vendedores en el mercado local, los cuales realizan grandes jornadas de trabajo. Es necesario preguntarse si este tipo de empresas miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores, ya que de ello depende en gran medida estrategias oportunas y eficaces que busquen mantener un nivel adecuado de motivación entre sus vendedores. Esto se vuelve fundamental si se toma en cuenta que estos trabajadores son los que proveen el efectivo a las empresas comerciales.

Para lo cual concluye que:

- ✓ Luego de realizado el estudio teórico y el análisis del trabajo de campo se concluye que se alcanzaron los objetivos de esta investigación. La mayoría de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores, siendo las empresas con mayor recurso financiero las que invierten en este tipo de evaluaciones. Mientras



que el resto de empresas no miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores, ya que esto representa gasto de recursos y los objetivos de estas empresas no coinciden con el manejo de estas herramientas.

- ✓ Las empresas que utilizan herramientas administrativas para medir el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores son: Frito Lay de Centroamérica, Snacks Señorial y Productos Alimenticios Bocadeli. Mientras que: Alimentos Diana y Yummies son empresas que no invierten en estas herramientas. Se evidencia claramente que las empresas que destinan recursos a medir el nivel de Satisfacción Laboral de sus vendedores son las que mejor estructura organizacional poseen y que además cuentan con mayor cantidad de recursos para llevarlas a cabo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- A. Pinedo Gaspar y Lenon Bran (2018), en su tesis La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017. de la Universidad Cesar Vallejo, la cual presento como objetivo general determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017. Aplicando un diseño descriptivo – correlacional- Causal/Efecto, por lo cual su muestra evaluada fue de 14 colaboradores de la misma empresa en estudio.

En la que presenta las siguientes conclusiones:

- ✓ La presente investigación titulada: "La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017", la cual presento como objetivo general determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium



Electronics, Tarapoto 2017. Aplicando un diseño descriptivo – correlacional- Causal/Efecto, por lo cual su muestra evaluada fue de 14 colaboradores de la misma empresa en estudio. En cuanto a los resultados obtenidos en base a la prueba de Rho-Spearman, se muestra una correlación positiva media.

- ✓ Por ese motivo se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis general de la investigación (H_i). Concluyendo que existe una influencia por parte de la satisfacción en el desempeño de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017. A mayor satisfacción laboral mayor será el desempeño para con la empresa en cuanto a sus actividades.

B. Campos Sánchez Rosa Yuli (2016), en su tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo, 2016” en la Universidad Privada Juan Mehía Baca, quien indica que es vital para el éxito de una empresa asegurar al recurso humano, por ello las organizaciones deben de asumir el compromiso de gestión sensitiva referida a las necesidades de los trabajadores, es así que en ésta investigación no experimental, transversal descriptiva tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa negociación agrícola del distrito de Íllimo en marzo de 2016, según edad, sexo y cargo que desempeña, la muestra estuvo constituida por 72 trabajadores.

Para lo cual se llegaron a las siguientes conclusiones:

- ✓ Al analizar la satisfacción laboral en la empresa agrícola en estudio, se demostró que la mayor parte de los empleados se encuentran insatisfechos (60%), por ello la población trabajadora en ocasiones pasa por momentos de incertidumbre y pánico expresando tales



efectos a través de la formación de huelgas, exponiendo a los demás trabajadores y generando bajas en el área operativa de producción.

- ✓ Al estudiar el grado de satisfacción según las condiciones sociodemográficas, se demostró que la edad influye en la percepción del trabajador hacia el puesto donde labora, ya que las personas de 20 a 30 años mostraron mayor insatisfacción (50%) que los de 31 a 45 años (47%), asimismo fueron los varones quienes manifiestan un alto grado de insatisfacción (51%) a diferencia de las mujeres (44%) y según el puesto donde se labora, las personas que trabajan en el área administrativa se encuentran más insatisfechas (60%) que los agricultores (48%).
- ✓ Al identificar los principales factores de la satisfacción laboral, se encontró que el 38% de trabajadores se encuentran satisfechos en relación a los beneficios económicos, el 50% están insatisfechos en la significación de la tarea, el 62% se encuentran insatisfechos en condiciones de trabajo y en 74% de trabajadores manifestaron estar insatisfechos en reconocimiento personal y/o social.

2.1.3. Antecedentes Locales

- A. Estrada Troncoso, Marilu y Ramos Silva, Allison Shanda (2016), en su tesis titulada “Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Orión Supermercados” de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, en la presente investigación, menciona que la empresa objeto de estudio es Orión Supermercados, perteneciente al sector servicios, razón por la cual resulta fundamental predecir la importancia del desempeño de los trabajadores y la satisfacción laboral por la gran competitividad que atraviesa actualmente dicho sector.



En la que se extrajeron las siguientes conclusiones:

- ✓ El coeficiente de correlación de Pearson (r), que resulta para determinar la relación que existe entre las variables desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral, es de 0.624, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas, además que esa relación es directamente proporcional y significativo en el nivel de 0.000 (bilateral), es decir, un incremento en el nivel de desempeño de los trabajadores, observa una tendencia moderada de aumentar el nivel de satisfacción laboral y viceversa.
- ✓ Todo ello es en consecuencia que el colaborador realiza un buen trabajo o esfuerzo, esperando recibir una recompensa, es decir percibir una sensación intrínseca o extrínseca de bienestar. A su vez estas recompensas incrementan moderadamente el nivel de satisfacción laboral, lo mismo ocurre inversamente, al percibir una sensación intrínseca o extrínseca de bienestar, el colaborador incrementa moderadamente el nivel de desempeño.

B. Quispe Chuquitaie, Litz Kenny (2018), en su tesis titulada “Satisfacción Laboral en la financiera CREDINKA Agencia Quillabamba – Cusco 2018” de la Universidad Andina del Cusco, El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general describir la satisfacción laboral en la financiera, es de tipo básico, el diseño de la investigación es no experimental y de nivel descriptivo; la población a estudiar está constituido por 29 trabajadores que laboran, utilizando la técnica de investigación en la encuesta realizada para este trabajo



Presenta las siguientes conclusiones:

- ✓ Los trabajadores de la financiera Credinka Agencia Quillabamba manifestaron que están medianamente satisfechos 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 en la Tabla N° 17 con el 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 en la Tabla N° 17, con el 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 en la Tabla N° 17, 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 en la Tabla N° 17, 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.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

Existen diferentes autores que conceptualizan la satisfacción laboral, a continuación se tomara en consideración los siguientes:

Según Louffat & Cueva (2018), indica que la satisfacción laboral muestra el nivel de agrado que tiene un trabajador sobre su empleo. Se refleja a través de las emociones del empleado que expresan si está a gusto o si tiene actitudes positivas hacia su trabajo. (p. 383)

“La satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo. La satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación en el trabajo” (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 52).

Muñoz (1990) citado por Bastardo (2014) asume la satisfacción laboral como:

El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psicológicas, sociales y económicas acordes con sus expectativas (p.76)

2.2.2 Importancia de la satisfacción laboral

Según Calderon Cobon (2016), en su tesis Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área de la Universidad Rafael



Landívar, establece que la importancia de la satisfacción laboral se puede clasificar en tres niveles; individual, organizacional y social.

2.2.2.1. Nivel individual: En la esfera individual, las consecuencias de la satisfacción laboral señaladas por la literatura se relacionan con la salud, la adopción de comportamientos de “escapa” y el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral. Estas se desglosan seguidamente:

- ✓ **Salud Física:** la insatisfacción laboral puede afectar negativamente a la salud de los empleados, es uno de los principales factores laborales asociados con alto riesgo de afecciones cardiacas y, en concreto, con una presión arterial anormal, niveles de colesterol y azúcar en la sangre, exceso de peso, etc.
- ✓ **Salud Mental:** la repercusión negativa de la insatisfacción laboral sobre la salud mental o el bienestar psicológico de los empleados también ha sido comprobada, se han encontrado asociación con estados emocionales de ansiedad, de depresión y con el síndrome de “estar quemado”.
- ✓ **Longevidad:** El predictor más fuerte de la longevidad es la satisfacción laboral, seguida en importancia por la felicidad general, superando ambos el poder explicativo de un examen físico, el consumo de tabaco o la herencia genética.
- ✓ **Actitudes de “escape” o retirada:** se mantiene que uno puede escapar psicológicamente de un trabajo insatisfactorio cambiando la estructura de valores propia, es decir, dejando de valorar lo que produce incomodidad y comenzando a considerar como importante otros aspectos, esa retirada psicológica de trabajo también puede manifestarse en la búsqueda de la realización de valores primarios fuera del trabajo. Así mismo las actitudes de retirada pueden culminar en comportamientos que repercuten fuertemente sobre la actividad laboral como la impuntualidad, el absentismo y el abandono.



- ✓ Satisfacción con la vida: las experiencias laborales influyen en los sentimientos y conductas del individuo en su esfera no laboral. El trabajo constituye un aspecto importante de la vida de los trabajadores, incluso aunque ellos no lo vean como su mayor interés. Pero también los empleados están influidos por los sucesos y experiencias que tiene lugar fuera del lugar de trabajo. Esta interpretación entre ambas esferas de la vida (laboral y no laboral) es un importante ingrediente para el entendimiento de las reacciones de la gente en su trabajo.

2.2.2.2. Nivel organizacional: La utilización en las empresas u organizaciones de encuestas sobre actitudes, en general, y sobre satisfacción laboral, en particular, responde a una diversidad de objetivos. Suponen una útil herramienta para medir el nivel de moral de los empleados, comparar las actitudes de los mismos, descubrir los puntos débiles en las organizaciones, prevenir que ocurran problemas personales, determinar la afectividad del programa de personal o promover la comunicación en sentido ascendente.

2.2.2.3. Nivel social: La insatisfacción laboral puede presentar fuertes implicaciones para la sociedad en general:

- ✓ Drenaje de recursos nacionales: El hecho es que los trabajos perjudiquen la salud física o psíquica de los empleados, podría suponer una carga pesada para los sistemas nacionales de salud. Los trabajadores descontentos con su trabajo podrían convertirse también en una carga para la sociedad cuando, como resultado de su insatisfacción, sus contratos no se vean renovados y reciban prestaciones por desempleo.
- ✓ Menor contribución al producto nacional: Los trabajadores insatisfechos no sólo drenan recursos de la sociedad; también contribuyen menos a ella que lo que serían capaces o desearían, puesto que sus habilidades y educación están infrautilizadas o mal usadas.



- ✓ **Aumento de costes y disminución de calidad:** Comportamientos tales como un excesivo absentismo, alta tasa de rotación, sabotajes, accidentes, etc., asociados con la insatisfacción de los empleados, no sólo tienen una influencia en los niveles de productividad, sino también en los costes de producción. Esto a su vez podría afectar a la sociedad en su conjunto, en la medida en que ese incremento de costes vaya aparejando con una disminución de la calidad.
- ✓ **Meta social:** Probablemente la calidad de vida en el futuro dependa, más que nunca de los niveles altos de satisfacción laboral, debido a que la evolución de otros aspectos (costes de la energía, precios de la vivienda y de los alimentos) se prevé que siga siendo negativa. Además, puede ser que la satisfacción laboral se convierta en una meta social paralela es su importancia a la correcta utilización de otros recursos escasos para lograr las necesidades de la sociedad. (pp. 18-22)

2.2.3. Efectos de la satisfacción laboral sobre el desempeño del trabajo.

Para Amorós (2007), los efectos de la satisfacción laboral sobre el desempeño del trabajo, son los siguientes:

2.2.3.1. 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 de la producción, puede ser atribuida a la satisfacción del empleado.

2.2.3.2. Satisfacción y ausentismo: Se encuentran negativamente relacionadas, pero dicha correlación es atenuada. Suena lógico que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, pero no se puede olvidar que además existen otros factores que poseen un impacto en esta relación y que disminuyen la correlación que existe entre ambos.



2.2.3.3. Satisfacción y rotación: Ambas se encuentran relacionadas de manera negativa, esta relación es, más fuerte que la 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, brindándole recompensas, ascendiéndolo, entre otros. (pp. 75 -76).

2.2.4. Formas que los empleados muestran su insatisfacción

Según Amorós (2007), la manera en que los empleados de las organizaciones demuestran su insatisfacción son las siguientes:

2.2.4.1. Salida: Se da cuando la insatisfacción se dirige hacia el abandono del lugar de trabajo.

2.2.4.2. Expresión: Se da cuando la insatisfacción se expresa, hacia tratar activa y constructivamente de mejorar las actuales condiciones.

2.2.4.3. Lealtad: Se refiere a la insatisfacción que se expresa a través de la espera paciente o pasiva de que las cosas mejoren.

2.2.4.4. Negligencia: Se refiere a la insatisfacción que se expresa accediendo que las condiciones empeoran.



En resumen, los comportamientos de salida y de negligencia comprenden las variables de productividad, rotación y ausentismo. Este modelo además añade la expresión y la lealtad, que constituyen los comportamientos constructivos que permiten que las personas aguanten aquellas situaciones no satisfactorias o restablezcan las condiciones de trabajo satisfactorio.

2.2.5. Medición de la satisfacción laboral

Para Amorós (2007), existen dos métodos para la medición de la satisfacción laboral:

2.2.5.1. Escala global única: consiste en medir a los individuos, que respondan una pregunta como que tanto se encuentra satisfecho con su trabajo, indicando luego en una escala que va desde altamente satisfecho, hasta altamente insatisfecho.

2.2.5.2. Calificación de la suma: este es el método más complejo, pues identifica los empleados clave en un determinado trabajo y cuestiona a los empleados, sobre sus sentimientos hacia cada uno de ellos. Los factores incluidos por lo general son su salario actual, oportunidades para ascender en la organización, entre otros, estos se estiman sobre la escala estandarizada, para luego proceder a sumar para crear así la calificación total sobre la satisfacción en el trabajo. (pp.75 - 76)

2.2.6. Factores determinantes de la satisfacción laboral:

Según Bastardo (2014), los factores determinantes de la satisfacción labora son los siguientes:

- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo
- Reto en el trabajo



- Condiciones de trabajo
- Apoyo de colegas
- Sistemas de recompensas y beneficios laborales (p.11)

2.2.6.1. *Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo:*

Según Bastardo (2014) la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo es la “Relación entre talentos y habilidades y el cumplimiento eficiente y eficaz del trabajo”, dentro de los cuales se tiene:

- ✓ **Acuerdo entre personalidad y ocupación:** Respecto a este punto ha trabajado e investigado y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores eventuales)(p. 11)

2.2.6.2. *Reto en el trabajo:*

Según Portales, Araiza, & Velarde (2008) en el reto de trabajo, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado «Encuesta de Diagnóstico en el Puesto» a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes; como resultado se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales”:



- ✓ Variedad de habilidades: grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- ✓ Identidad de la tarea: el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- ✓ Significación de la tarea: el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- ✓ Autonomía: el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- ✓ Retroalimentación del puesto mismo: grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. (pp. 9-11)

2.2.6.3. Condiciones de trabajo:

Neffa (1987) citado por Reyes (2016), indica que las “condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidas por un conjunto de variables que, de manera directa o indirecta, van a influir sobre la vida y la salud física y mental de los trabajadores insertados en su colectivo de trabajo”. (p.27)

Para Chiavenato (2009), las condiciones ambientales del trabajo deben garantizar la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas. Desde el punto de vista de la salud física, el centro de trabajo constituye el campo de acción de la higiene laboral y busca evitar la exposición del organismo humano a agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y los equipos de trabajo. Así, un entorno laboral



saludable debe poseer condiciones ambientales físicas que actúen en forma positiva en todos los órganos de los sentidos humanos: la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto. Desde el punto de vista de la salud mental, el entorno laboral debe tener condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan en forma positiva en el comportamiento de las personas y que eviten repercusiones emocionales, como el estrés. (p. 474)

✓ Ambiente de trabajo: Chiavenato (2009) considera los siguientes elementos:

- Iluminación: la cantidad de luz adecuada para cada tipo de actividad.
- Ventilación: la eliminación de gases, humos y olores desagradables, así como la separación de posibles exhalaciones o la utilización de máscaras.
- Temperatura: dentro de niveles adecuados.
- Ruidos: la eliminación de ruidos o la utilización de protectores auriculares.
- Comodidad: un entorno agradable, relajado y amigable. (p. 474-475)

✓ Ambiente psicológico:

Según Huachaca & Delgado (2018), el ambiente psicológico es la situación que la persona percibe e interpreta respecto de su ambiente externo más inmediato. Es el ambiente relacionado con sus necesidades actuales. En el ambiente psicológico, los objetos, las personas o situaciones adquieren valencias que determinan un campo dinámico de fuerzas psicológicas. La valencia es positiva cuando los objetos, las personas o las situaciones pueden satisfacer las necesidades presentes del individuo. La valencia es negativa cuando puede ocasionar algún perjuicio o daño al individuo.



- Relaciones humanas agradables: son las relaciones que una persona establece con los demás de manera armoniosa, respetuosa, provechosa y colaborativa, donde ambas partes reciben beneficios. Entonces dar y recibir es un requisito para las buenas relaciones humanas.
- Estilo de administración democrático y participativo Dentro de esta concepción administrar es un proceso que consiste en crear oportunidades, liberar potencialidades, eliminar obstáculos, impulsar el crecimiento, proporcionar orientación.
- Eliminación de posibles fuentes de estrés: las fuentes relacionadas con el trabajo adoptan una diversidad de formas.
- Entrega personal y emocional: el compromiso del empleado. Involucramiento, la satisfacción y el entusiasmo que un individuo muestra hacia el trabajo que realiza. Compromiso con el puesto de trabajo. Es el grado en que un empleado invierte su energía física, cognitiva y emocional en su desempeño laboral. (pp. 38-43)

2.2.6.4. Apoyo de colegas:

Según Orgambidez & Borrego (2017) Entre los recursos laborales considerados por el modelo DRL (Demandas-Recursos laborales), el apoyo de los colegas, es considerado uno de los elementos más importantes para los profesionales. El apoyo hace referencia al clima social en el lugar de trabajo relativamente a las relaciones con los compañeros y con los supervisores. Implica tanto el apoyo socio-emocional y apoyo social instrumental. Mientras que el primero hace referencia al grado de integración social y emocional entre compañeros de trabajo y supervisores, el segundo se refiere a la colaboración en las tareas del trabajo que se presta entre empleados y supervisores. p.210)



- ✓ Necesidades de interacción social: “Se incluyen dentro de este grupo la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo y las oportunidades de aprendizaje que estos ofrecen, así como, el tipo de relación que se establece con los supervisores inmediatos” (Bastardo, 2014, pág. 11).

2.2.6.5. *Sistemas de recompensas y beneficios laborales*

Según Elera (2008), Se han realizado numerosas investigaciones sobre este tema. Desde una perspectiva individual, relacionada con la calidad de vida en el trabajo, las recompensas deben de ser suficientes para satisfacer las necesidades del personal. De no ser así, los empleados no estarán contentos ni satisfechos en la organización, ya que tienden a comparar los sistemas de recompensas con los de otras empresas. Asimismo, quieren que las recompensas sean otorgadas de manera equitativa, por lo cual comparan sus recompensas con las recibidas por otros miembros de la organización.

Por ello es importante, que los sistemas de recompensas sean diseñados de acuerdo con las necesidades de los individuos. Por ejemplo, los empleados jóvenes apreciarán más dentro de su paquete de sistemas de recompensas la inclusión de un seguro de vida que aquellos trabajadores ya mayores. Generalmente, los sistemas de recompensas mejoran cuatro aspectos de la eficacia organizacional:

- ✓ Salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.



✓ Sistema de promociones y ascensos: Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. (pp. 31 -33)

✓ Sistema de beneficios laborales:

Según Chino & Eláez (2018) de acuerdo a la definición que propone la revista Dialogo con la Jurisprudencia, consideramos que es una definición acertada sobre los beneficios sociales del trabajador, que refiere que: “son todas aquellas ventajas patrimoniales adicionales a la remuneración básica recibida por el trabajador en su condición de tal. No importa su carácter remunerativo, el monto o la periodicidad del pago, lo relevante es lo que percibe el trabajador por su condición y por mandato legal”. (Toyama Miyagusuku, Guia Laboral, 2011) Nuestra Legislación prevé para los trabajadores los siguientes beneficios económicos de origen legal, que se abonan durante la relación laboral, de las cuales se señalen a continuación:

- Las Gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad. La asignación familiar.
- El seguro de vida.
- La compensación por tiempo de servicios.
- La participación laboral de utilidades.
- Descanso semanal obligatorio.
- Descanso días feriados.
- Vacaciones anuales (p. 43)



2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Ambiente laboral

“Se refiere a las percepciones que comparten los miembros de la organización sobre la empresa y el clima laboral”. (Huachaca & Delgado, 2018, pág. 56)

2.3.2. Absentismo Laboral

El absentismo es la ausencia del trabajador a la empresa ocasionada por enfermedad, o licencia legal. En síntesis se dice que absentismo es la suma de los periodos en los que los empleados de una organización no están en el trabajo. (Sanchez, 2013, pág. 45)

2.3.3. Beneficios Laborales:

Según (Chino & Eláez, 2018) Los beneficios laborales son todas aquellas ventajas patrimoniales adicionales a la remuneración básica recibida por el trabajador en su condición de tal. No importa su carácter remunerativo, el monto o la periodicidad del pago, lo relevante es lo que percibe el trabajador por su condición y por mandato legal. (p.43)

2.3.4. Condiciones Laborales:

“Las condiciones laborales de un trabajador, son los factores de su entorno intrínseco, que determina la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral”. (Reyes, 2016, pág. 23)

2.3.5. Estructura salarial:

“La estructura salarial está configurada por el conjunto de retribuciones de todos los puestos o niveles ocupacionales, así como de los ocupantes de esos puestos o niveles”. (Mejía, 2015)



2.3.6. Insatisfacción Laboral:

“Sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este”. (Huachaca & Delgado, 2018, pág. 54)

2.3.7. Productividad:

“Es el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos. Es hacer más con menos. Es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles”. (Cusacani, 2017, pág. 22)

2.3.8. Reconocimiento:

El motivador del reconocimiento forma parte de los motivadores extrínsecos, porque es externo a la actividad en si misma que realiza el trabajador, fomenta a que el personal sienta el deseo de ganar los incentivos, bonos y el castigo y muchas veces desplaza los salarios o pagos. (Huampa, 2017, pág. 45)

2.3.9. Recurso humano:

“Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas”. (Cusacani, 2017, pág. 21)

2.3.10. Remuneración:

“Es la contraprestación por el trabajo que una persona desempeña en una organización a cambio de dinero, elemento simbólico e intercambiable”. (Cori & Huarca, 2018, pág. 57)



2.3.11. Rotación De Personal:

“Proporción de personas que salen de la empresa, descontando los que lo hacen de una forma inevitable sobre el total del número de personas promedio de la empresa en un determinado periodo de tiempo (habitualmente se consideran periodos anuales)” (Cusacani, 2017, pág. 15)

2.3.12. Satisfacción Laboral:

“Es el involucramiento en el trabajo, el cual mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal”. (Huampa, 2017, pág. 30)

2.4. Variable de Estudio

2.4.1. Variable

Satisfacción laboral

2.4.2. Conceptualización de la Variable

Tabla 1
Conceptualización de la Variable

DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
Según Spector (1997) citado por Louffat & Cueva (2018) “la satisfacción laboral muestra el nivel de agrado que tiene un trabajador sobre su empleo. Se refleja a través de sus emociones del empleado que expresan si está	Según Bastardo (2014), los factores determinantes de la satisfacción laboral son los siguientes: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo Reto en el trabajo	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo: “Relación entre talentos y habilidades y el cumplimiento eficiente y eficaz del trabajo” (Bastardo, 2014, pág. 11)



a gusto o si tiene actitudes positivas hacia su trabajo”.(pg. 383)	Condiciones de trabajo Apoyo de colegas Sistemas de recompensas y beneficios laborales (p.11)	Reto del trabajo: “Variedad de habilidades y talentos, identidad y significación de la tarea, autonomía y retroalimentación” (Bastardo, 2014, pág. 11)
		Condiciones de trabajo: “Aspecto del ambiente físico y psicológico de la organización” (Bastardo, 2014, pág. 11)
		Apoyo de los colegas: “Necesidad de interacción social tanto con los compañeros y colegas con los jefes y las oportunidades y crecimiento profesional que ellos ofrecen” (Bastardo, 2014)
		Sistemas de recompensas y beneficios laborales: “Satisfacción con el salario, el sistema de promociones, ascensos y beneficios socio-laborales”. (Bastardo, 2014, pág. 11)

Fuente: Elaboración propia



2.4.3. Operacionalización de la Variable

Tabla 2

Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Acuerdo entre personalidad y ocupación
	Reto de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Variedad de habilidades• Identidad de la tarea• Significación de la tarea• Autonomía• Retroalimentación del puesto mismo
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Ambiente de trabajo• Ambiente psicológico
	Apoyo de los colegas	<ul style="list-style-type: none">• Necesidades de interacción social
	Sistemas de recompensas y beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none">• Salario• Sistema de promociones y ascensos• Sistema de beneficios laborales

Fuente: Elaboración propia



2.5. Marco empresarial

2.5.1. Introducción

PLASTICOS 2000 SRL (2016), es una empresa Cusqueña que cuenta con una amplia experiencia en comercialización y distribución de productos plásticos, limpieza, locería, vajilla, librería y juguetes. Tenemos la línea más amplia y moderna del mercado con diseños innovadores de alta durabilidad, contamos con productos para el hogar, la industria y el comercio.

2.5.2. Misión

Somos una empresa dedicada a la distribución y comercialización de productos plásticos, limpieza, locería, vajilla, librería y juguetes, garantizando la satisfacción de nuestros clientes. Desarrollamos mercados para nuestros socios comerciales colocando productos líderes en las manos de nuestros clientes y consumidores.

2.5.3. Visión

Plásticos 2000 para el 2020 será una empresa con:

- Alta rentabilidad sostenida
- Distribución ejemplar
- Agilidad y capacidad de anticipación
- Tecnología e infraestructura funcional
- Diversificación e innovación, sostenible y rentable
- Un gran lugar para trabajar
- Alto valor agregado al cliente
- Comprometidos con el entorno
- Conocimiento al alcance de todos
- Calidad reconocida a nivel nacional



2.5.4. Valores

Principios que nos guían

Para materializar nuestro compromiso, debemos esforzarnos en todo momento por:

- Cuidar a nuestros clientes:
Nos guiamos por el intenso y exigente espíritu del mercado, pero dirigimos este espíritu hacia soluciones que beneficien a nuestra empresa y a las personas. Concebimos nuestro éxito como un elemento inexorablemente vinculado al de nuestros clientes y consumidores.
- Vender solo productos de los que podamos sentirnos orgullosos:
Los altos estándares de fabricación, la materia prima e insumos son cuidadosamente seleccionados para lograr productos de clase mundial, junto a ello las marcas más prestigiosas y valiosas del mercado nos hace sentir pasión y orgullo cada vez que las ofrecemos a nuestros clientes y consumidores.
- Respetar a los demás y tener éxito juntos:
Nuestro éxito depende del respeto mutuo, dentro y fuera de la empresa. Requiere personas que sean capaces de trabajar juntas en equipo. Aunque nuestra empresa está basada en la excelencia individual, también reconocemos la importancia y el valor del trabajo en equipo convirtiendo nuestros objetivos en logros.
- Comunicación siempre clara y sincera:
Somos claros, honestos y precisos, asumimos la responsabilidad de comunicar adecuadamente temas relevantes para nuestros clientes y consumidores.



2.5.5. Ubicación geográfica



Figura 1: . Ubicación geográfica tienda principal Plásticos 2000 SRL



CAPÍTULO III:

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica.

“La investigación básica tiene una relación entre variables o constructos, donde busca diagnosticar alguna realidad empresarial; generando nuevas formas de entender los fenómenos empresariales y construyendo o adaptando instrumentos de medición”. (Vara Horna, 2015, pág. 236)

3.2. Enfoque de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo.

“Usa instrumentos estandarizados, como observación estructurada, cuestionarios, data secundaria estadística, ficha de registro, listas de chequeo, etc. Trabaja con muestras medianas y grandes; usa estudios comparativos, longitudinales, transversales, de encuesta”. (Vara Horna, 2015, pág. 237)

3.3. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental.

“La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 174).



3.4. Alcance de la investigación

La investigación es de alcance descriptivo.

“Tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado”. (Hernández & Mendoza, Metodología de la investigación , 2018, pág. 105)

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por los 30 colaboradores que prestan servicios en la tienda principal de San Francisco.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica: Para la presente investigación se utilizó la encuesta

3.6.2. Instrumento: Para la presente investigación se utilizó el cuestionario

3.7. Procesamiento de datos

Para realizar el procesamiento de datos se utilizó el Ms Excel y el paquete estadístico SPSS en su última versión.



CAPITULO 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 colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco – 2019, se encuestó a 30 colaboradores, en el que se considera 26 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	
Satisfacción laboral	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo	Acuerdo entre personalidad y ocupación	1, 2, 3	
		Variedad de habilidades	4	
		Identidad de la tarea	5	
	Reto de trabajo		Significación de la tarea	6
			Autonomía	7, 8
			Retroalimentación del puesto mismo	9
	Condiciones de trabajo		Ambiente de trabajo	10, 11
			Ambiente psicológico	12, 13
	Apoyo de los colegas		Necesidades de interacción social	14, 15, 16, 17, 18
	Sistema de recompensas y beneficios laborales		Salario	19
			Sistema de promociones y ascensos	20, 21
			Sistema de beneficios laborales	22, 23, 24, 25, 26

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	Satisfacción muy baja
1.81 – 2.60	Satisfacción baja
2.61 – 3.40	Satisfacción media
3.41 – 4.20	Satisfacción alta
4.20 – 5.00	Satisfacción muy alta

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para describir la satisfacción laboral de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco – 2019. 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
0.803	26

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.803 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 colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco – 2019, se describe las dimensiones de: compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo, reto de trabajo, condiciones de trabajo, apoyo de los colegas, sistema de recompensas y beneficios laborales. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo

El objetivo es describir la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo

Tabla 6

Indicadores de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo

	Acuerdo entre personalidad y ocupación	
	f	%
Satisfacción muy baja	1	3.3%
Satisfacción baja	5	16.7%
Satisfacción media	21	70.0%
Satisfacción alta	3	10.0%
Satisfacción muy alta	0	0.0%
Total	30	100%



Fuente: Elaboración propia

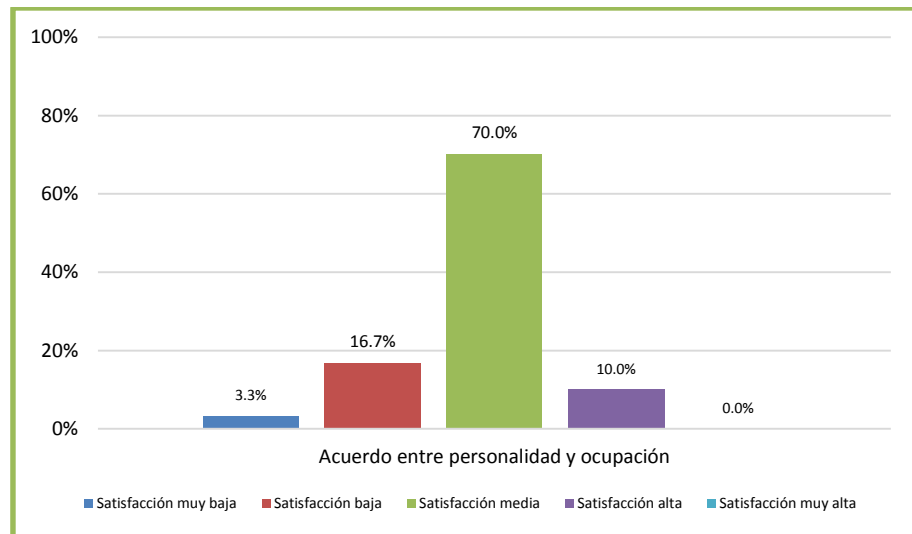


Figura 2: Indicadores de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo

Interpretación y análisis:

El 70.0% de los encuestados manifestó que el acuerdo entre la personalidad y ocupación es de satisfacción media, el 16.7% satisfacción baja, el 10.0% satisfacción alta, el 3.3% satisfacción muy baja y el 0.0% satisfacción muy alta; los colaboradores indicaron, que poseen las habilidades para la demanda de su trabajo, sin embargo no están muy de acuerdo en que contribuyen a mejorarlas y tampoco complementan con su personalidad.



B) Resultados de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo

Tabla 7

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo

	f	%
Satisfacción muy baja	1	3.3%
Satisfacción baja	5	16.7%
Satisfacción media	21	70.0%
Satisfacción alta	3	10.0%
Satisfacción muy alta	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

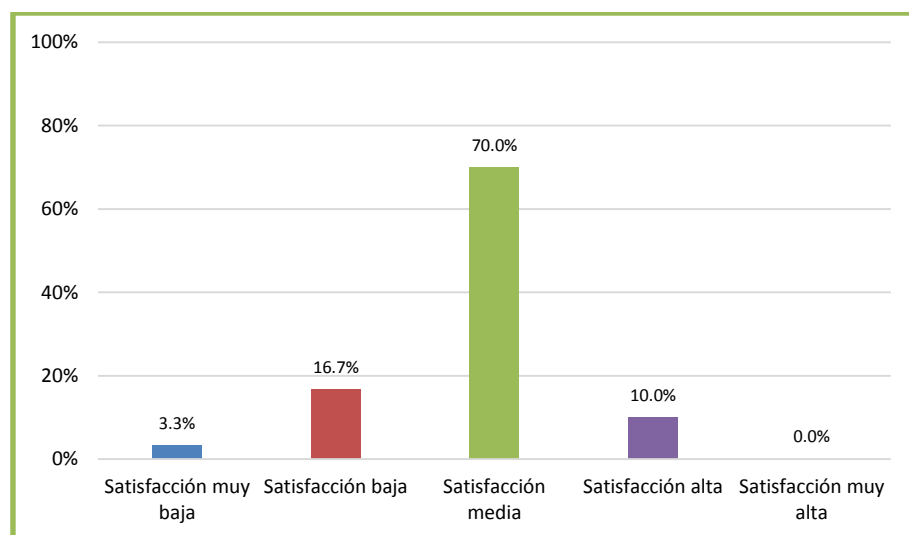


Figura 3: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo

Interpretación y análisis:

El 70.0% de los encuestados manifestó que la compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo es de satisfacción media, el 16.7% satisfacción baja, el 10.0% satisfacción alta, el 3.3% satisfacción muy baja y el 0.0% satisfacción muy alta; los colaboradores indican que poseen las habilidades para cumplir con la demanda de sus tareas y actividades, sin embargo no los satisface del todo, porque consideran que las actividades que realizan no son compatibles con su personalidad y sus capacidades.



C) **Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo**

Tabla 8

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo

	Promedio	Interpretación
Acuerdo entre personalidad y ocupación	2.84	Satisfacción media
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo	2.84	Satisfacción media

Fuente: Elaboración propia



Figura 4: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo

Interpretación y análisis:

El acuerdo entre personalidad y ocupación tiene un promedio de 2.84 que representa un nivel de satisfacción media, al ser el único indicador de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo el promedio es el mismo 2.84 de nivel de satisfacción media.



4.2.2 Reto al trabajo

El objetivo es describir el reto del trabajo de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión reto al trabajo

Tabla 9

Indicadores de la dimensión reto al trabajo

	Variedad de habilidades		Identidad de la tarea		Significación de la tarea		Autonomía		Retroalimentación del puesto mismo	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfacción muy baja	5	16.7%	1	3.3%	2	6.7%	3	10.0%	4	13.3%
Satisfacción baja	18	60.0%	1	3.3%	3	10.0%	6	20.0%	19	63.3%
Satisfacción media	4	13.3%	2	6.7%	17	56.7%	11	36.7%	2	6.7%
Satisfacción alta	2	6.7%	24	80.0%	5	16.7%	9	30.0%	3	10.0%
Satisfacción muy alta	1	3.3%	2	6.7%	3	10.0%	1	3.3%	2	6.7%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

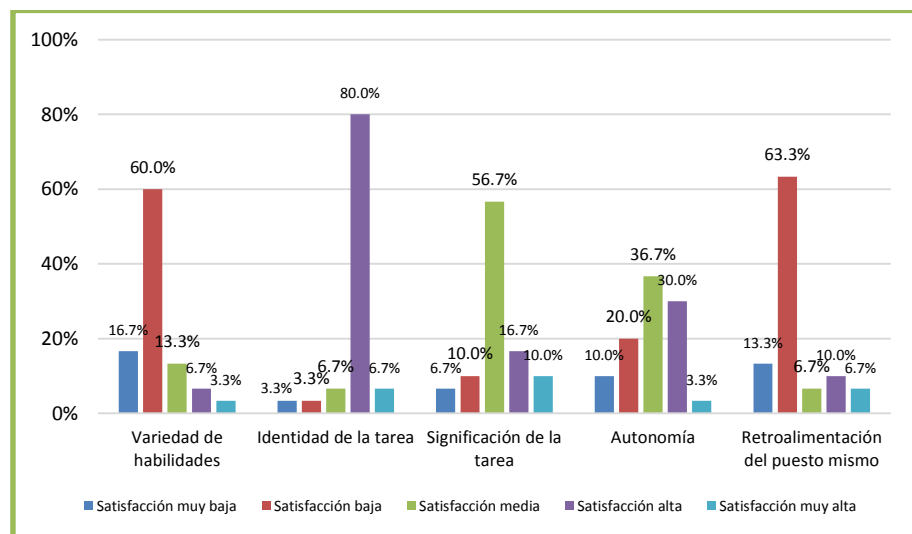


Figura 5: Indicadores de la dimensión reto al trabajo



Interpretación y análisis:

- El 60.0% de los encuestados manifestó que la variedad de habilidades es de satisfacción muy baja, el 16.7% satisfacción muy baja, el 13.3% satisfacción media, el 6.7% satisfacción alta y el 3.3% satisfacción muy alta; los colaboradores indican que para realizar sus actividades, tareas y ejecutar su trabajo, en el puesto que ocupan en la empresa, no requieren de diferentes habilidades siendo por lo general monótona y mecánica.
- El 80.0% de los encuestados manifestó que la identidad de la tarea es de satisfacción alta, el 6.7% satisfacción media, el otro 6.7% satisfacción muy alta, el 3.3% satisfacción muy baja y el otro 3.3% satisfacción baja; los colaboradores indican que ejecutan sus actividades, tareas desde el principio al fin con un resultado positivo ya que conocen los requerimientos para desarrollarlos de forma adecuada.
- El 56.7% de los encuestados manifestó que la significancia de la tarea es de satisfacción media, el 16.7% satisfacción alta, el 10.0% satisfacción muy alta, el otro 10.0% satisfacción baja y el 6.7% satisfacción muy baja; los colaboradores son indiferentes al logro de los objetivos de la empresa, ya que consideran que sus actividades no son importantes ni contribuyen a las metas.
- El 36.7% de los encuestados manifestó que la autonomía es de satisfacción media, el 30.0% satisfacción alta, el 20.0% satisfacción baja, el 10.0% satisfacción muy baja y el 3.3% satisfacción muy alta; los colaboradores indican que disponen de independencia para ejecutar su trabajo, así mismo gozan de libertad para la utilización de materiales y herramientas que requieran para desarrollar sus actividades.
- El 63.3% de los encuestados manifestó que la retroalimentación del puesto mismo es de satisfacción baja, el 13.3% satisfacción muy baja, el 10.0% satisfacción alta, el 6.7% satisfacción media y el otro 6.7% satisfacción muy alta; los colaboradores indican que la empresa transmite información que no es clara ni directa sobre la efectividad de su trabajo, esto no ayuda a que puedan mejorar sus actividades.



Resultados de la dimensión reto al trabajo

Tabla 10

Reto al trabajo

	f	%
Satisfacción muy baja	0	0.0%
Satisfacción baja	9	30.0%
Satisfacción media	15	50.0%
Satisfacción alta	6	20.0%
Satisfacción muy alta	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

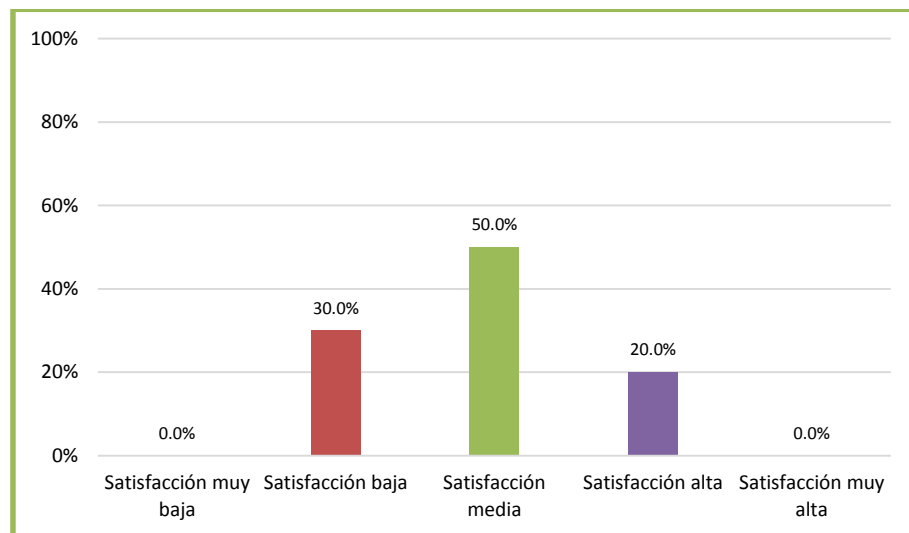


Figura 6: Reto al trabajo

Interpretación y análisis:

El 50.0% de los encuestados manifestó que reto al trabajo es de satisfacción media, el 30.0% satisfacción baja, el 20.0% satisfacción alta, el 0.0% satisfacción muy baja y el otro 0.0% satisfacción muy alta; los colaboradores indican que el puesto que ocupan no requieren de una variedad de habilidades, tienen claridad sobre las actividades que deben realizar, consideran que las actividades que realizan no contribuyen al logro de los objetivos de la empresa, si bien es cierto poseen autonomía para realizar su trabajo y gozan de libertad para usar los materiales y herramientas que requieran, sin embargo



consideran que la empresa no les informa de manera adecuada sobre la efectividad de su trabajo.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión reto al trabajo

Tabla 11

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión reto al trabajo

	Promedio	Interpretación
Variedad de habilidades	2.20	Satisfacción baja
Identidad de la tarea	3.83	Satisfacción alta
Significación de la tarea	3.13	Satisfacción media
Autonomía	2.97	Satisfacción media
Retroalimentación del puesto mismo	2.33	Satisfacción baja
Reto al trabajo	2.89	Satisfacción media

Fuente: Elaboración propia

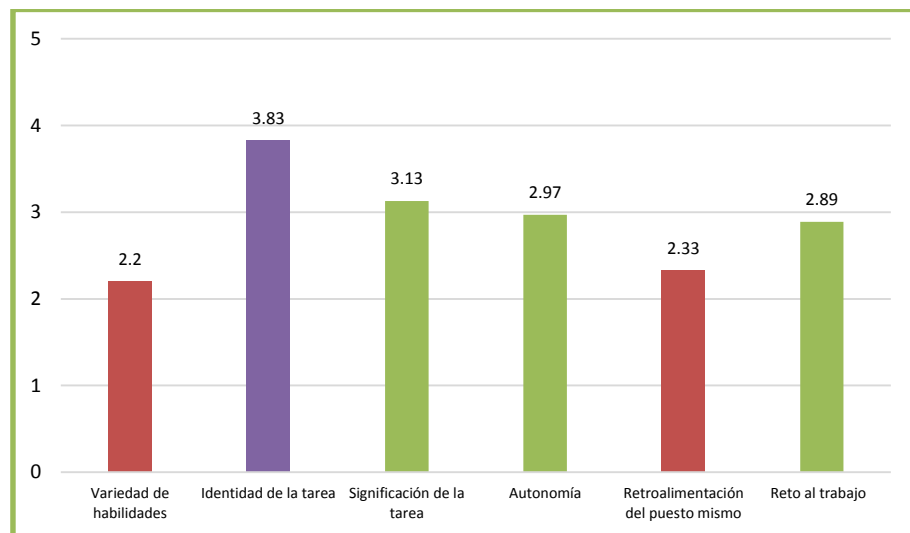


Figura 7: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión reto al trabajo

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio, el indicador variedad de habilidades tiene promedio de 2.2 que representa un nivel de satisfacción bajo; el indicador



identidad de la tarea tiene promedio de 3.83 que representa un nivel de satisfacción alta, el indicador significación de la tarea tiene promedio de 3.13 que representa un nivel de satisfacción media, el indicador autonomía tiene un promedio de 2.97 que representa un nivel de satisfacción media, el indicador retroalimentación del puesto mismo tiene un promedio de 2.33 que representa un nivel de satisfacción baja. La dimensión reto al trabajo tiene promedio de 2.89 que representa un nivel de satisfacción media.

Los indicadores variedad de habilidades y retroalimentación del puesto mismo, son los que presentan los promedios más bajos 2.2 y 2.33 respectivamente; los colaboradores manifiestan que su puesto de trabajo es monótono y mecánico no requiere mayores destrezas y la empresa no informa sobre la efectividad de su trabajo.

4.2.3 Condiciones de trabajo

El objetivo es describir las condiciones de trabajo de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019.

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

Tabla 12

Indicadores de la dimensión condiciones de trabajo

	Ambiente de trabajo		Ambiente psicológico	
	f	%	f	%
Satisfacción muy baja	7	23.3%	8	26.7%
Satisfacción baja	15	50.0%	13	43.3%
Satisfacción media	5	16.7%	5	16.7%
Satisfacción alta	2	6.7%	3	10.0%
Satisfacción muy alta	1	3.3%	1	3.3%
Total	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

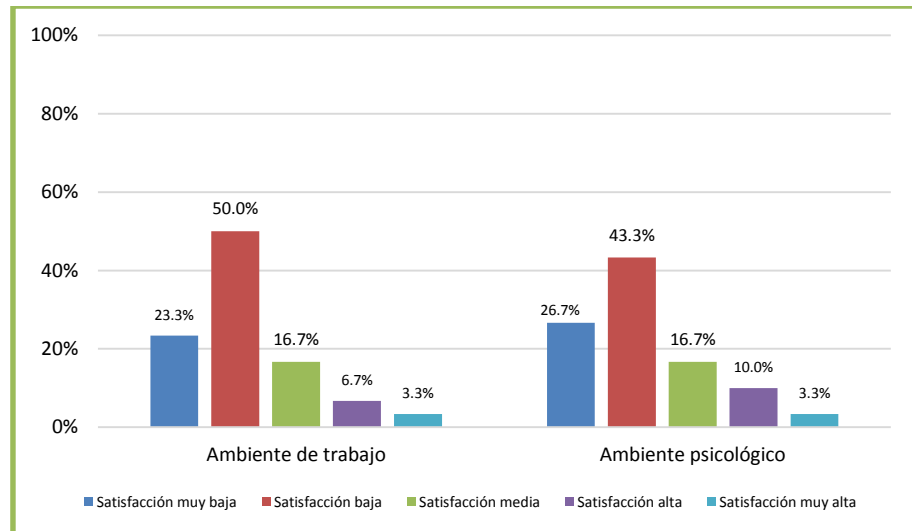


Figura 8: Indicadores de la dimensión condiciones de trabajo

Interpretación y análisis:

- El 50.0% de los encuestados manifestó que el ambiente de trabajo es de satisfacción baja, el 23.3% satisfacción muy baja, el 16.7% satisfacción media, el 6.7% satisfacción alta y el 3.3% satisfacción muy alta; los colaboradores indican que los espacios de trabajo brindan poca comodidad, la iluminación, ventilación y temperatura no son las más adecuadas para realizar sus actividades.
- El 43.3% de los encuestados manifestó que el ambiente psicológico es de satisfacción baja, el 26.7% satisfacción muy baja, el 16.7% satisfacción media, el 10.0% satisfacción alta y el 3.3% satisfacción muy alta; los colaboradores indican que el respeto y armonía entre compañeros es poco usual, el trabajo colaborativo no es frecuente por ende no se apoyan entre ellos, así mismo la empresa no siempre permite que los colaboradores sean participativos.



B) Resultados de la dimensión condiciones de trabajo

Tabla 13

Condiciones de trabajo

	f	%
Satisfacción muy baja	9	30.0%
Satisfacción baja	13	43.3%
Satisfacción media	7	23.3%
Satisfacción alta	1	3.3%
Satisfacción muy alta	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

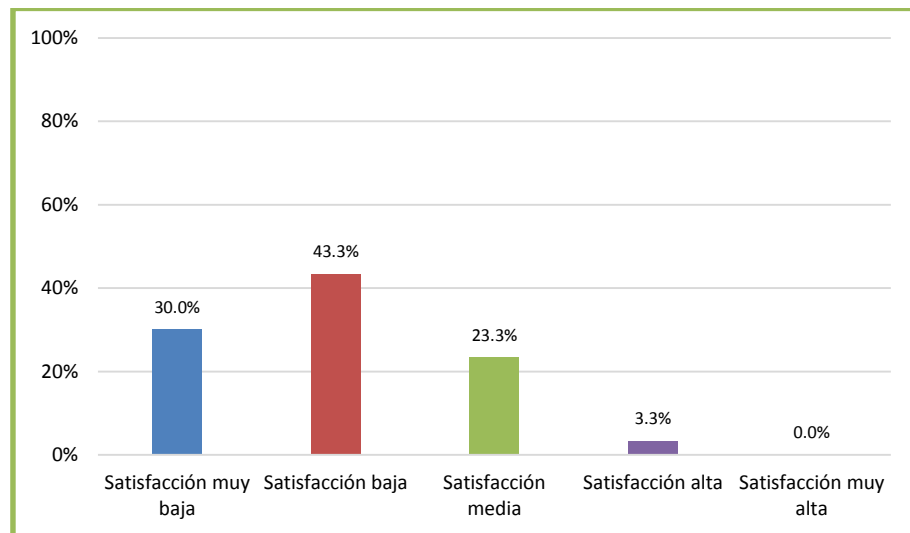


Figura 9: Condiciones de trabajo

Interpretación y análisis:

El 43.3% de los encuestados manifestó que las condiciones de trabajo es de satisfacción baja, el 30.0% satisfacción muy baja, el 23.3% satisfacción media, el 3.3% satisfacción alta y el 0.0% satisfacción muy alta; los colaboradores indican que las condiciones de trabajo no son las más óptimas para desarrollar su trabajo, los ambientes suelen ser inseguros y poco cómodos lo que puede afectar su salud (ambientes húmedos poco iluminados); así mismo manifiestan que las relaciones interpersonales no se



dan de manera respetuosa, armoniosa y colaborativa que beneficie a todos en la empresa.

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

Tabla 14

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo

	Promedio	Interpretación
Ambiente de trabajo	2.28	Satisfacción baja
Ambiente psicológico	2.37	Satisfacción baja
Condiciones de trabajo	2.33	Satisfacción baja

Fuente: Elaboración propia

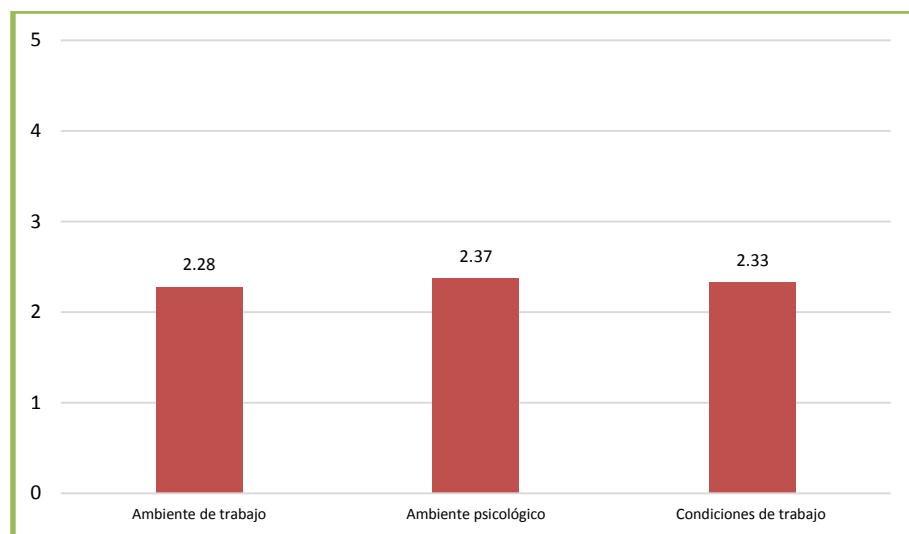


Figura 10: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo

Interpretación y análisis

En la comparación promedio, el indicador ambiente de trabajo tiene promedio de 2.28 que representa un nivel de satisfacción bajo; el indicador ambiente psicológico tiene promedio de 2.37 que representa un nivel de satisfacción



bajo. La dimensión condiciones de trabajo tiene promedio de 2.33 que representa un nivel de satisfacción bajo.

Ambos indicadores representan un nivel de satisfacción baja, siendo el indicador ambiente de trabajo el que presenta el nivel más bajo con un promedio de 2.28, los colaboradores manifiestan su desacuerdo con el ambiente físico que la empresa les brinda para que realicen sus actividades, es una infraestructura poco cómoda e insegura (falta iluminación, ventilación y las temperaturas de los ambientes son frías).

4.2.4 Apoyo a los colegas

El objetivo es describir el apoyo a los colegas de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión apoyo a los colegas

Tabla 15

Indicadores de la dimensión apoyo a los colegas

	Necesidades de interacción social	
	f	%
Satisfacción muy baja	3	10.0%
Satisfacción baja	10	33.3%
Satisfacción media	17	56.7%
Satisfacción alta	0	0.0%
Satisfacción muy alta	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

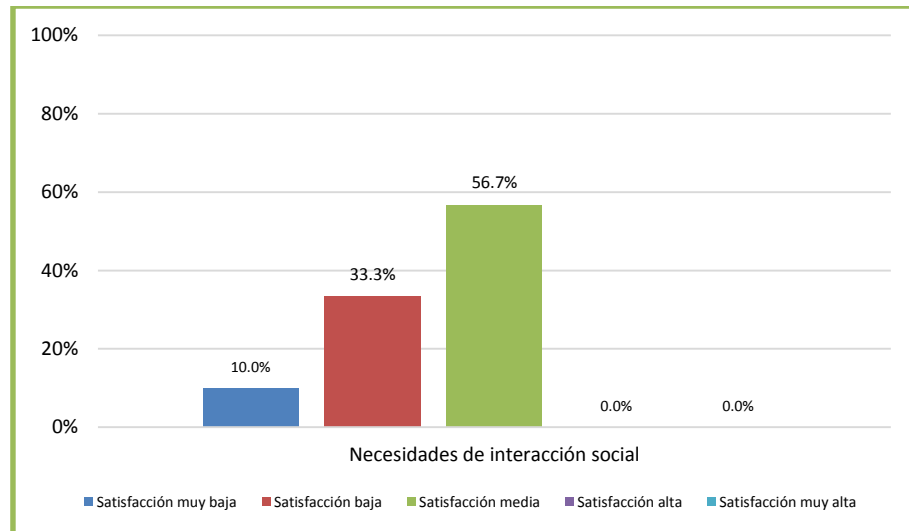


Figura 11: Indicadores de la dimensión apoyo a los colegas

Interpretación y análisis:

El 56.7% de los encuestados manifestó que las necesidades de interacción social es de satisfacción media, el 33.3% satisfacción baja, el 10.0% satisfacción muy baja, el 0.0% satisfacción alta y el otro 0.0% satisfacción muy alta; los colaboradores indican que las relaciones sociales con sus compañeros no son las más óptimas, la empresa no propicia espacios de camaradería entre compañeros, así mismo manifiestan que sus jefes inmediatos no los comprenden ni escuchan, sin embargo están de acuerdo que sus jefes los orientan en su trabajo y los apoyan para lograr sus objetivos.

B) Resultados de la dimensión apoyo a los colegas

Tabla 16

Apoyo a los colegas

	f	%
Satisfacción muy baja	3	10.0%
Satisfacción baja	10	33.3%
Satisfacción media	17	56.7%
Satisfacción alta	0	0.0%
Satisfacción muy alta	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

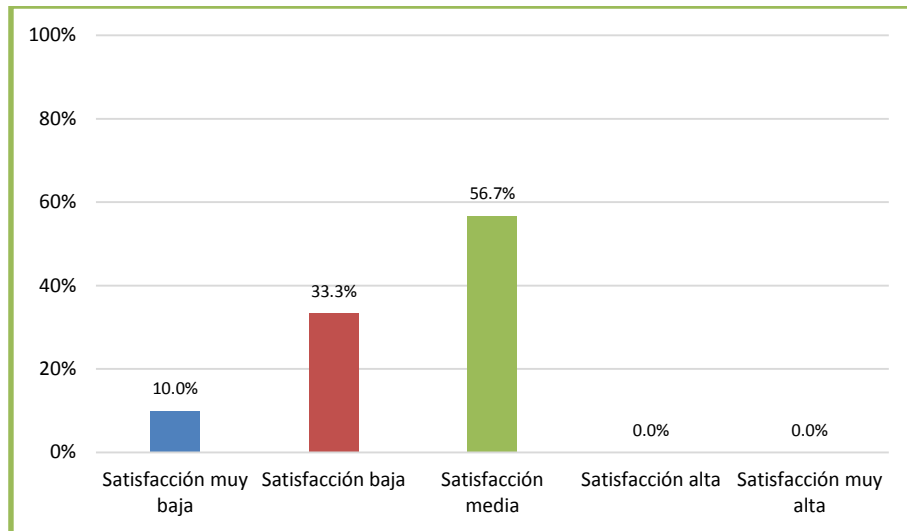


Figura 12: Apoyo a los colegas

Interpretación y análisis:

El 56.7% de los encuestados manifestó que Apoyo a los colegas es de satisfacción media, el 33.3% satisfacción baja, el 10.0% satisfacción muy baja, el 0.0% satisfacción alta y el otro 0.0% satisfacción muy alta; los colaboradores indican que la interacción social con los compañeros no es la más adecuada, tampoco la empresa propicia un acercamiento entre compañeros que ayuda a mejorar la relaciones internas; sin embargo consideran que sus jefes inmediatos los apoyan para lograr sus objetivos y los orientan cuando lo requieren.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión apoyo a los colegas

Tabla 17

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión apoyo a los colegas

	Promedio	Interpretación
Necesidades de interacción social	2.67	Satisfacción media
Apoyo a los colegas	2.67	Satisfacción media

Fuente: Elaboración propia

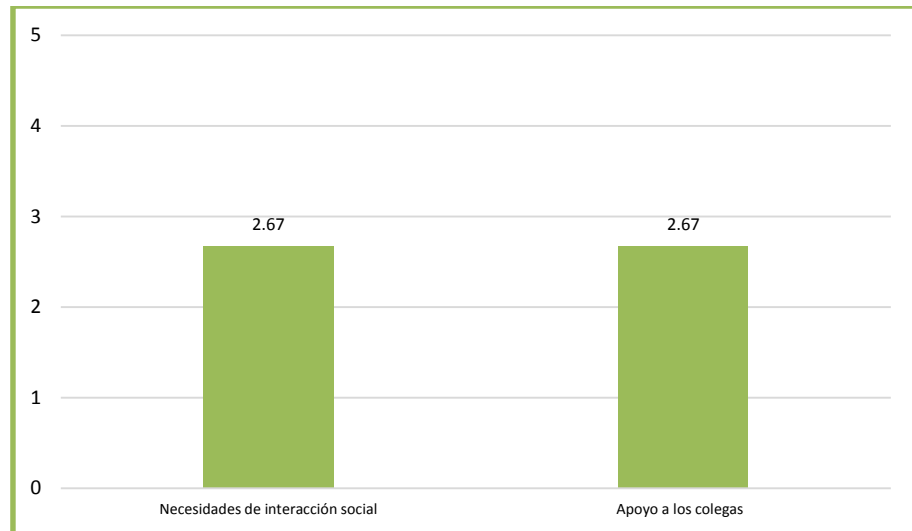


Figura 13: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión apoyo a los colegas

Interpretación y análisis:

El indicador necesidades de interacción social tiene un promedio de 2.67 que representa un nivel de satisfacción media, al ser el único indicador de la dimensión apoyo a los colegas el promedio es el mismo 2.67 de nivel de satisfacción media.

4.2.5 Sistema de recompensas y beneficios laborales

El objetivo es describir el sistema de recompensas y beneficios laborales de los colaboradores en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019.



A. Resultados de los indicadores de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales

Tabla 18

Indicadores de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales

	Salario		Sistema de promociones y ascensos		Sistema de beneficios laborales	
	f	%	f	%	f	%
Satisfacción muy baja	4	13.3%	5	16.7%	0	0.0%
Satisfacción baja	18	60.0%	18	60.0%	3	10.0%
Satisfacción media	4	13.3%	3	10.0%	24	80.0%
Satisfacción alta	3	10.0%	4	13.3%	3	10.0%
Satisfacción muy alta	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

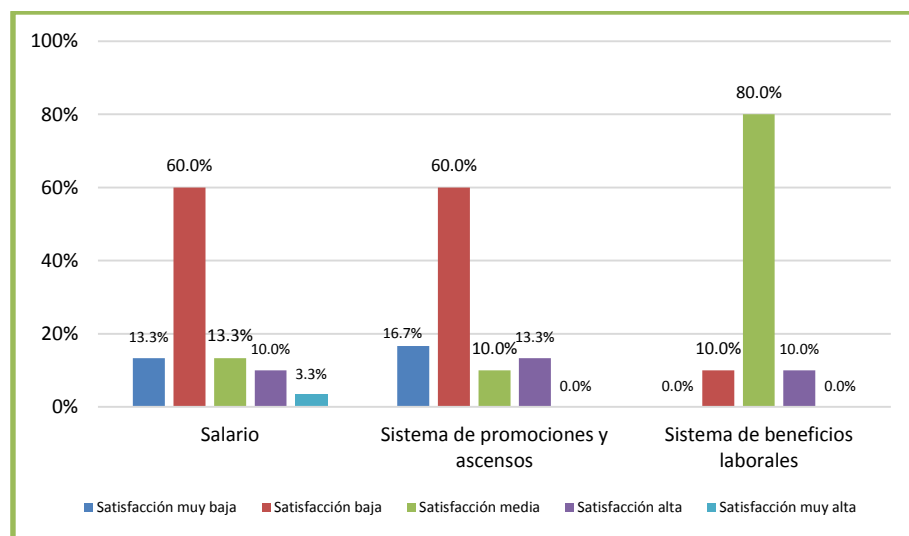


Figura 14: Indicadores de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales

Interpretación y análisis:

- El 60.0% de los encuestados manifestó que el salario es de satisfacción baja, el 13.3% satisfacción muy baja, el otro 13.3% satisfacción media, el 10.0% satisfacción alta y el 3.3% satisfacción muy alta; los



colaboradores indican estar en desacuerdo con la compensación que reciben por las actividades, tareas y funciones que realizan en la empresa.

- El 60.0% de los encuestados manifestó que el sistema de promociones y ascenso es de satisfacción baja, el 16.7% satisfacción muy baja, el 13.3% satisfacción alta, el 10.0% satisfacción media y el 0.0% satisfacción muy alta; los colaboradores indican que la empresa no brinda la posibilidad de desarrollar o asumir otras responsabilidades, así mismo consideran que la empresa no actúa con justicia a la hora de brindar la oportunidad de ascenso.
- El 80.0% de los encuestados manifestó que el sistema de beneficios laborales es de satisfacción media, el 10.0% satisfacción baja, el otro 10.0% satisfacción alta, el 0.0% satisfacción muy alta y el otro 0.0% satisfacción muy baja; los colaboradores indican que la empresa cumple con el pago de beneficios obligatorios por ley (gratificaciones, seguro de salud, maternidad, etc) sin embargo no otorga otros beneficios como pagos extraordinarios por productividad, así mismo no programa las vacaciones previa coordinación con los colaboradores.

B. Resultados de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales

Tabla 19

Sistema de recompensas y beneficios laborales

	f	%
Satisfacción muy baja	0	0.0%
Satisfacción baja	5	16.7%
Satisfacción media	25	83.3%
Satisfacción alta	0	0.0%
Satisfacción muy alta	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

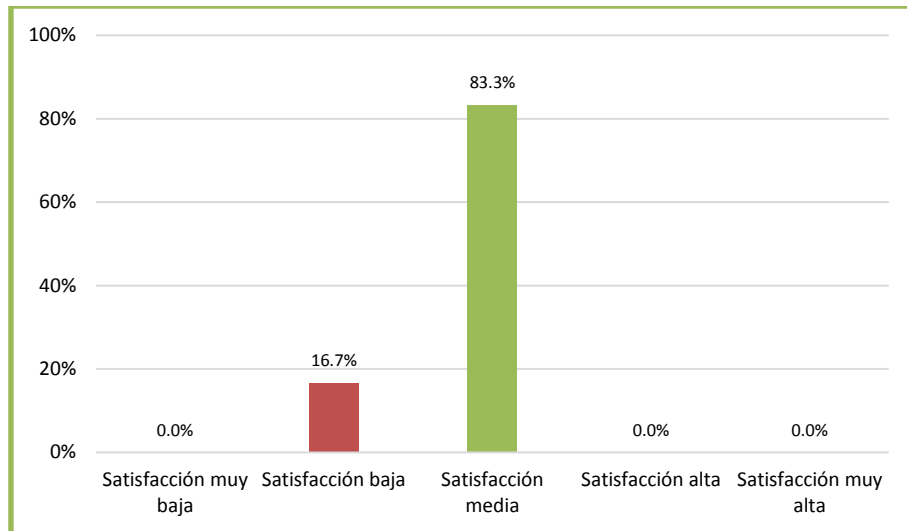


Figura 15: Sistema de recompensas y beneficios laborales

Interpretación y análisis:

El 83.3% de los encuestados manifestó que el sistema de recompensas y beneficios laborales es de satisfacción media, el 16.7% satisfacción baja, el 0.0% satisfacción alta, el 0.0% satisfacción muy alta y el otro 0.0% satisfacción muy baja; los colaboradores indican que las recompensas que reciben no son suficientes para satisfacer sus necesidades, así mismo indican que los sistemas de recompensas no son otorgadas de manera equitativa, tampoco están acorde a las necesidades individuales como es el caso de la planificación de las vacaciones.

C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales

Tabla 20

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales

	Promedio	Interpretación
Salario	2.30	Satisfacción baja
Sistema de promociones y ascensos	2.30	Satisfacción baja
Sistema de beneficios laborales	3.07	Satisfacción media
Sistema de recompensas y beneficios laborales	2.62	Satisfacción media

Fuente: Elaboración propia

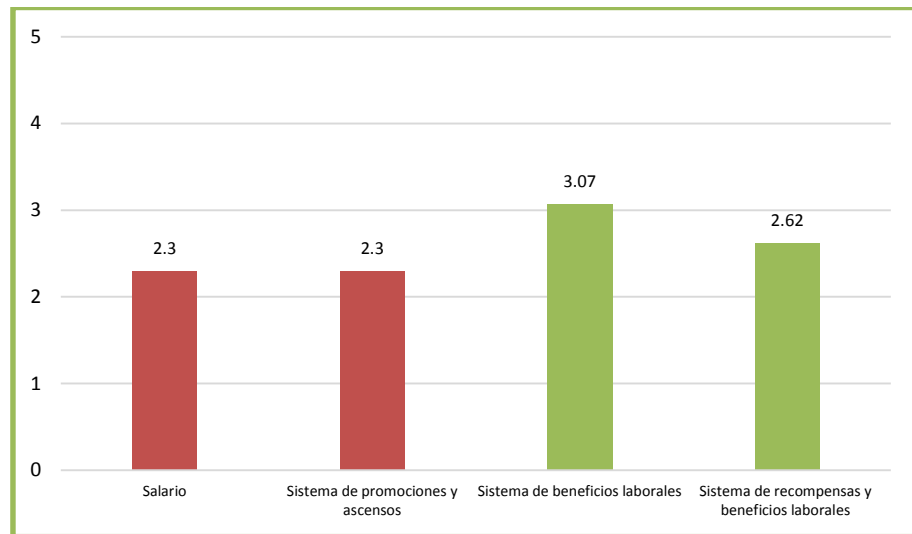


Figura 16: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio, el indicador salario tiene promedio de 2.3 que representa un nivel de satisfacción bajo; el indicador sistema de promociones y ascensos tiene promedio de 2.3 que representa un nivel de satisfacción bajo; el indicador sistema de beneficios laborales tiene un promedio 3.07 que representa un nivel de satisfacción media. La dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales tiene promedio de 2.62 que representa un nivel de satisfacción media.

Los indicadores salario, sistema de promoción y ascensos representan un nivel de satisfacción baja, ambos con un promedios de 2.3, los colaboradores manifiestan su desacuerdo en cuanto al salario que perciben y a las políticas que la empresa implementa en cuanto a las promociones y ascensos.



4.3. Resultado de la variable satisfacción laboral

Tabla 21

Satisfacción laboral

	f	%
Satisfacción muy baja	0	0.0%
Satisfacción baja	6	20.0%
Satisfacción media	24	80.0%
Satisfacción alta	0	0.0%
Satisfacción muy alta	0	0.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

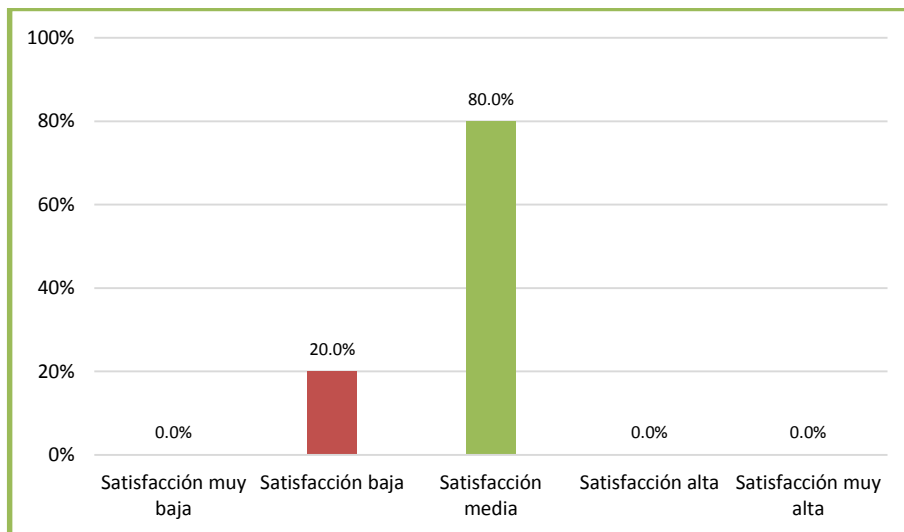


Figura 17: Satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

El 80.0% de los encuestados manifestó que la Satisfacción laboral es de satisfacción media, el 20.0% satisfacción baja, el 0.0% satisfacción alta, el 0.0% satisfacción muy alta y el otro 0.0% satisfacción muy baja; los colaboradores no muestran agrado por su trabajo, manifiestan su inconformidad respecto a su entorno laboral y a las condiciones de trabajo que la empresa les otorga.



Los colaboradores manifiestan que las tareas no son estimulantes, las recompensas no son equitativas, las posibilidades reales de promoción son escasas, las condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad no son adecuadas y no siempre existe buena relación con jefes y compañeros.

A. Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Tabla 22

Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

	Promedio	Interpretación
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo	2.84	Satisfacción media
Reto de trabajo	2.89	Satisfacción media
Condiciones de trabajo	2.33	Satisfacción baja
Apoyo de los colegas	2.67	Satisfacción media
Sistema de recompensas y beneficios laborales	2.62	Satisfacción media
Satisfacción laboral	2.67	Satisfacción media

Fuente: Elaboración propia

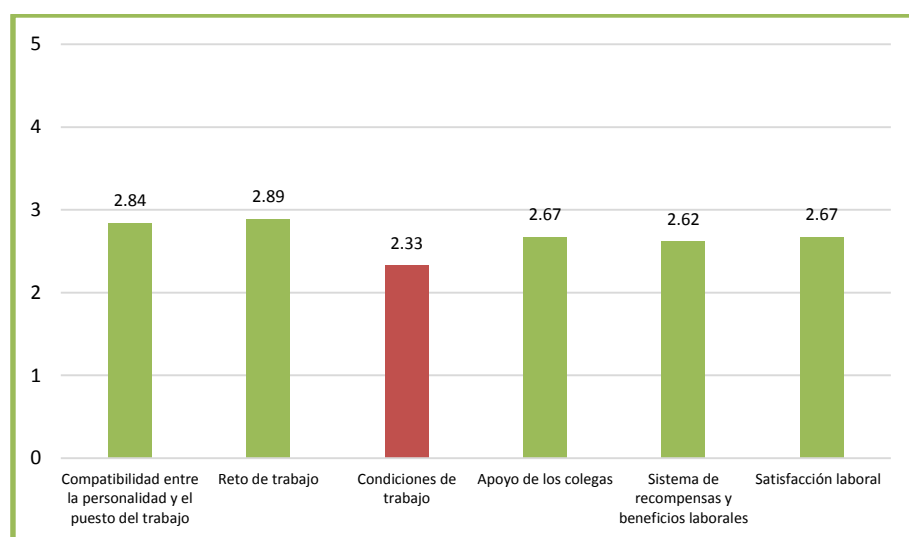


Figura 18: Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral



Interpretación y análisis:

En la comparación promedio, la dimensión Compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo tiene promedio de 2.84 que representa un nivel de satisfacción media; la dimensión Reto de trabajo tiene promedio de 2.89 que representa un nivel de satisfacción media; la dimensión Condiciones de trabajo tiene un promedio de 2.33 que representa un nivel de satisfacción baja, la dimensión Apoyo de los colegas tiene un promedio de 2.67 que representa un nivel de satisfacción media; la dimensión Sistema de recompensas y beneficios laborales tiene un promedio de 2.62 que representa un nivel de satisfacción media. La variable satisfacción laboral tiene un promedio de 2.67 que representa un nivel de satisfacción media.

La dimensión Condiciones de trabajo representan un nivel de satisfacción baja, con un promedios de 2.33; los colaboradores manifiestan su desacuerdo con la falta de seguridad e higiene en el trabajo, iluminación deficiente y de los espacios insuficientes, son algunos de los factores que crean sensación de malestar y fastidio en los colaboradores, impidiendo su bienestar.



CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de la presente investigación es describir la satisfacción laboral en la Empresa Plásticos 2000 de la ciudad de Cusco; para el desarrollo de la investigación se ha considerado a la totalidad de la población motivo de estudio, utilizando la técnica de la encuesta por medio de un instrumento diseñado para el presente estudio, el mismo que consta de 26 ítems, para garantizar la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba estadística alfa de cronbach, resultando un valor de 0.803, calificado como fiable para la investigación.

5.1. Descripción de los hallazgos más significativos.

Los resultados obtenidos de la medición de la satisfacción laboral en la empresa Plásticos 2000, en base a la escala de interpretación es calificada como satisfacción media.

Un hallazgo importante se presenta en cuanto a la dimensión Condiciones de trabajo con un promedio de 2.33 que la califica como de Satisfacción baja, es importante resaltar que los colaboradores manifiestan su malestar ya que la empresa no les brinda un ambiente de trabajo adecuado en cuanto a la iluminación, ventilación, temperatura, así mismo consideran que no encuentran comodidad para realizar sus actividades. En lo que respecta al ambiente psicológico los colaboradores sienten que no existe respeto ni armonía entre compañeros, existe poca colaboración para el logro de los objetivos y la empresa no les permite que participen activamente lo que podría llevar a la mejora de sus habilidades y capacidades.

Otro hallazgo que resalta en la investigación es en cuanto a la dimensión Reto de trabajo que obtuvo un promedio de 2.89 que califica como Satisfacción media, es importante observar esta dimensión porque si bien es cierto es la dimensión con el promedio más alto, es sobre todo porque los colaboradores gozan de ciertas libertades para usar los materiales y herramientas que requieran, poseen autonomía para realizar su trabajo; pero un punto importante de esta dimensión es el reto que significa su puesto de trabajo y ellos manifiestan que no requieren de una variedad de habilidades, incluso son realizables para ellos pudiendo ser poco significativo, por lo mismo consideran que las actividades que realizan no contribuyen al logro de los objetivos de la empresa, lo cual podría desmotivarlos al no sentir que lo realizado es importante.



Otra dimensión cuyo resultado es un hallazgo relevante es la de Sistema de recompensas y beneficios laborales con un promedio de 2.62 calificada como de Satisfacción media; toda persona requiere satisfacer necesidades para ello es importante considerar que si realiza un trabajo este debe ser recompensado de acuerdo a lo que realiza, este debe estar de acuerdo al esfuerzo físico y mental que desarrolla, es por eso que esta dimensión se considera como fundamental cuando se estudia la satisfacción laboral, todo colaborador espera recibir una recompensa adecuada por su trabajo, en el trabajo de investigación esta dimensión no satisface del todo a los colaboradores, consideran que la empresa Plásticos 2000 no los recompensa adecuadamente ya que no es suficiente para satisfacer sus necesidades ni cubre sus expectativas; reciben los beneficios obligatorios de ley que toda empresa formal debe cumplir, pero no consideran otros incentivos que podrían motivar a que los colaboradores realicen de mejor manera sus actividades. Otro punto importante es el hecho que son conscientes que la empresa no brinda oportunidades de desarrollo de carrera en la empresa esto puede derivarse por ser una empresa familiar en crecimiento.

5.2. Limitaciones del estudio.

Al realizar esta investigación se presentaron algunas limitaciones que dificultaron su desarrollo:

La variable de estudio Satisfacción laboral, es un tema de importancia y de permanente estudio por su implicancia para las empresas y sus trabajadores, sin embargo no se cuenta con mucha bibliografía actualizada del tema, así mismo los diferentes autores que se ocupan de la satisfacción laboral tiene diferentes formas de caracterizarla, es por ello que para la construcción de la operacionalización se optó por bibliografía actualizada que se adaptó para el presente trabajo de investigación.

Al momento de la aplicación del instrumento, los colaboradores de la empresa Plásticos 2000, no se mostraron muy colaborativos, podría ser porque muchos colaboradores cuando deben responder un cuestionario relacionado a si están satisfecho con la empresa donde trabajan, sienten presión porque consideran que si responde con la verdad podrían ser víctimas de represalias, otros actúan de manera distinta ya que consideran que será positivo ya que podrán manifestar todo aquello que



les incomoda, es por ello que antes de empezar a responder la encuesta se les manifestó que se trataba de una investigación y que sería importante para la empresa saber qué es lo que piensan sus colaboradores sobre la empresa, así mismo se les indico que no es necesario que indiquen sus nombres, facilitando de esta manera su desarrollo.

Otra limitación que se presentó en el desarrollo de la investigación, son los antecedentes, que corresponden a otros rubros, así mismo las dimensiones consideradas muestran coincidencias como en el caso de las recompensas, condiciones de trabajo, sin embargo consideran otras dimensiones como significancia de la tarea, reconocimientos, que no son consideradas en el trabajo de investigación.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente.

Las investigaciones que han sido consideradas para realizar una comparación crítica son las siguientes:

La investigación internacional titulada “Estudio de la Satisfacción Laboral en los empleados de San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena” desarrollado por Markieth Carvajal Muñoz y Elizabeth Jiménez Martínez (2016), de la Universidad de Cartagena, que concluye que la satisfacción laboral existente entre los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel fue alta, en comparación con la investigación realizada en la empresa Plásticos 2000 donde por el contrario la satisfacción es media. Es importante considerar que el tipo de población de estudio es notablemente diferente por las actividades que realizan y las condiciones de trabajo.

Tal como lo indica Louffat & Cueva (2018), la “satisfacción laboral muestra el nivel de agrado que tiene un trabajador sobre su empleo...,” (p. 383), en San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena, los colaboradores muestran agrado y satisfacción por su trabajo por el contrario en la investigación realizada en la empresa Plásticos 2000, no es el caso.

En la tesis nacional titulada “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo, 2016” desarrollado por Rosa Yuli Campos Sánchez (2016) de la Universidad Privada Juan Mehía Baca – Chiclayo, se halló que al analizar la satisfacción laboral en la empresa agrícola en estudio, se demostró que



la mayor parte de los empleados se encuentran insatisfechos (60%), los principales factores de la satisfacción laboral, se encontró que el 38% de trabajadores se encuentran satisfechos en relación a los beneficios económicos, el 50% están insatisfechos en la significación de la tarea, el 62% se encuentran insatisfechos en condiciones de trabajo y en 74% de trabajadores manifestaron estar insatisfechos en reconocimiento personal y/o social. En la investigación que se desarrolló en la empresa Plásticos 2000, no son muy diferentes los resultados, a pesar de que los colaboradores manifiestan estar satisfechos medianamente, concuerdan que cuanto a la dimensión condiciones de trabajo, los colaboradores de ambas empresas manifiestan su malestar por las condiciones físicas y psicológicas que les brindan, y están pueden repercutir en sus salud. Tal como lo manifiesta Reyes (2016), las condiciones trabajo determinan la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral, es por ello que en ambas investigaciones este es un punto importante de análisis y que es considerado para las recomendaciones emitidas.

En cuanto a la investigación local se tiene la realizada en la Universidad Andina del Cusco, titulada “Satisfacción Laboral en la financiera CREDINKA Agencia Quillabamba – Cusco 2018” desarrollada por Litz Kenny Quispe Chuquitaipe (2018), el resultado fue que los colaboradores están medianamente satisfechos igual que el resultado al que se arribó en la empresa Plásticos 2000, en la que los colaboradores indican que es de satisfacción media. Así mismo hay coincidencia en la dimensión condiciones de trabajo y también en lo relacionado a las relaciones interpersonales, otro punto importante tal como lo manifiesta Huachaca & Delgado (2018) las relaciones que una persona establece con los demás de manera armoniosa, respetuosa, provechosa y colaborativa, ayuda a generar un ambiente agradable para laborar por ende los colaboradores se sienten satisfechos con su trabajo.

5.4 Implicancias del estudio.

El presente trabajo de investigación fue realizado a través de la aplicación del instrumento (cuestionario) a los colaboradores, con lo que se logró describir como es la satisfacción laboral en la empresa Plásticos 2000. Constituyendo un antecedente para investigaciones futuras.



De igual manera, las implicancias del estudio en la empresa Plásticos 2000, sugiere desarrollar otros estudios relacionados con satisfacción laboral, como por ejemplo: calidad de vida laboral, clima organizacional, compromiso organizacional, seguridad e higiene laboral, entre otros.



CONCLUSIONES

Realizada la investigación en la Empresa Plásticos 2000, se arribó a las siguientes conclusiones:

Primera. La satisfacción laboral, presenta un promedio de 2.67, calificada como satisfacción media; para que un colaborador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario alineado con su trabajo, esto no sucede en la empresa Plásticos 2000, el salario no satisface sus expectativas ni cubre sus necesidades; así mismo las actitudes poco consideradas de sus compañeros y superiores, son el principal motivo de un mal ambiente laboral; la escasa o nulas posibilidades de promoción, desmotivan a los colaboradores; las malas condiciones laborales impiden el bienestar y seguridad de estos, generando que los colaboradores se sientan insatisfechos.

Segunda. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo, obtuvo un promedio de 2.84 que la califica como satisfacción media, los colaboradores de la empresa manifiestan que tienen las habilidades para cumplir sus actividades, sin embargo no los satisface del todo, porque consideran que las actividades que realizan no son compatibles con su personalidad y sus capacidades. Un empleado al que se le exige un trabajo por debajo de sus posibilidades puede causarle frustración y sentimientos de fracaso. Pero caso contrario, es decir, exigirle demasiado es muy probable que le provoque excesiva presión y estrés.

Tercera. Reto de trabajo, obtuvo un promedio de 2.89 que la califica como satisfacción media los colaboradores de la empresa manifiestan que sus puestos de trabajo no requieren muchas habilidades, sus actividades son rutinarias, poseen autonomía para realizar su trabajo, usan con libertad los materiales y herramientas que requieran, sin embargo la empresa no realiza un feed back sobre la efectividad de su trabajo.

Cuarta. Condiciones de trabajo, obtuvo un promedio de 2.33 que la califica como satisfacción baja, los colaboradores manifiestan que la falta de higiene y seguridad en el trabajo, que la iluminación es deficiente, los espacios son insuficientes, todos estos factores crean una sensación de malestar y fastidio, lo que impide su bienestar. En lo que respecta a las relaciones interpersonales manifiestan que no



son armoniosas y tampoco es colaborativa generando muchas veces conflictos entre ellos.

Quinta. Apoyo de los colegas, obtuvo un promedio de 2.67 que la califica como satisfacción media; los colaboradores manifiestan que la relación con los compañeros y jefes superiores es tirante, prepotente y desconsiderada, generando un mal ambiente laboral; sin embargo sus superiores los orientan para mejorar su trabajo, esto con el fin de lograr sus metas, que benefician a la empresa más no a generar un ambiente laboral propicio.

Sexta. Sistemas de recompensas y beneficios laborales, obtuvo un promedio de 2.62 que la califica como satisfacción media; los colaboradores manifiestan que el salario que perciben no satisface sus expectativas ni satisface sus necesidades, así mismo los beneficios que reciben son los obligatorios de ley, la empresa no brinda otro tipo de beneficios que pueda motivar a los colaboradores como es el pago de un bono por productividad, así mismo la empresa no brinda posibilidades de promoción los colaboradores indican que no pueden desarrollarse en lo personal ni en lo profesional.



RECOMENDACIONES

La satisfacción de los colaboradores se ha convertido en uno de los objetivos más importantes para muchas empresas, pues diferentes estudios han demostrado la relación que existe entre ésta y una mejora en resultados de las compañías. En este sentido muchas empresas importantes del mundo ya invierten en la satisfacción y felicidad de sus empleados con el objetivo de lograr y mejorar sus resultados. Es por ello que se recomienda al Administrador de la empresa Plásticos 2000, lo siguiente:

Primera: La empresa Plásticos 2000 , para mejorar la Satisfacción laboral, debe implementar políticas y programas que mejoren los lazos entre la empresa y los colaboradores para ello es importante implementar un programa de incentivos laborales, implementar un sistema de retroalimentación entre jefes, subordinados y compañeros; promover buenas relaciones personales a través de diferentes actividades; establecer sistemas de reconocimiento a los colaboradores sobresalientes y recomendar que la empresa pueda remodelar sus instalaciones con el apoyo de un especialista en diseño de tiendas comerciales considerando la ergonomía del puesto de trabajo.

Segunda: La empresa Plásticos 2000, para mejorar la Compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo, debe realizar un diagnóstico de los puestos de trabajo establecidos en la empresa y analizar las actividades, funciones que se desarrollan considerando las habilidades y capacidades que los colaboradores deben poseer para su ejecución. Esto implica que los procesos de reclutamiento y selección deben realizarse considerando el perfil que el postulante debe poseer según el puesto de trabajo al cual aplica.

Tercera. La empresa Plásticos 2000, para mejorar el Reto de trabajo, debe realizar una adecuación estructural, es decir hallar un equilibrio laboral entre el dominio y el reto en cada puesto de trabajo, la empresa debe posibilitar que las actividades que realicen los colaboradores no resulten aburridos y tampoco sientan que no están suficientemente preparados para desarrollarlos y lleguen a colapsar por el stress que pueda significar.



Cuarta: La empresa Plásticos 2000, para mejorar las Condiciones de trabajo, debe contratar los servicios de un especialista que pueda remodelar las instalaciones de la empresa considerando la ergonomía del puesto de trabajo; como es la adaptación de los muebles, el espacio, la iluminación, la temperatura, etc. Así mismo en lo referente a las relaciones interpersonales, la empresa debe promover buenas relaciones implementado para el ello el "team building" que trata de organizar actividades para fomentar el trabajo en equipo y la cohesión entre los colaboradores con el objetivo de mejorar la coordinación entre ellos y la relación con la empresa. El team building se centra siempre en actividades lúdicas como: comidas de empresa, viajes en grupo, actividades deportivas, asistencia a eventos interesantes y motivadores.

Quinta: La empresa Plásticos 2000, para mejorar el Apoyo de los colegas, debe implementar un sistema de retroalimentación entre jefes, subordinados y compañeros que permita desarrollar la interacción entre los líderes y sus equipos, mejorar la comunicación y consolidar la confianza entre compañeros. Los colaboradores requieren saber cómo están realizando sus tareas y recibir comentarios, ya sean positivos o negativos, para aprovechar las oportunidades de mejora y consolidar sus fortalezas.

Sexta: La empresa Plásticos 2000, para mejorar el Sistemas de recompensas y beneficios laborales; debe realizar una evaluación de su estructura salarial y ver la posibilidad de una reestructuración de la misma; implementar un programa de incentivos laborales por objetivos cumplidos para beneficio de los colaboradores, los cuales serán otorgados efectivamente según el cumplimiento de sus propios objetivos, ya sea por las ventas que realizan o por el cargo al cual pertenecen. Así mismo establecer sistemas de reconocimiento a los colaboradores sobresalientes, el capital humano necesita ser valorado; unas simples palabras de agradecimiento por un trabajo bien ejecutado pueden ser más efectivas que otras técnicas de motivación extrínseca. Este reconocimiento puede ir desde incentivos económicos, obsequios o días libres, hasta premios o elogios públicos.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alejandro, R. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Perú: USAT-Escuela de Economía.
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral. *Strategos*, 5-18.
- Calderon Cobon, E. A. (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango.
- Campos, R. (2016). *Nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola Distrito de Illimo*. Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo.
- Carvajal, M., & Jimenez, E. (2016). *Estudio de la Satisfacción Laboral en los empleados de San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena*. Universidad de Cartagena, Cartagena.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGRAWHILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chino, M., & Eláez, R. (2018). *Derechos y beneficios laborales de los trabajadores de las MYPES en el distrito Del Cusco y el empleo digno*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- Cori, J., & Huarca, D. (2018). *Gestión de los recursos humanos de la oficina central de la empresa Corporación Prisma S.A.C.* . Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Cusacani, N. (2017). *Rotación de personal y productividad de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A. Tacna, Periodo Noviembre 2015 – Abril 2016*. Universidad privada de Tacna, Tacna.
- Elera, A. (2008). *Determinación del nivel de Satisfacción laboral en el hospital regional Docente Las Mercedes Unidas de comunicaciones y relaciones públicas de Chiclayo*. hospital regional Docente Las Mercedes Unidas de comunicaciones y relaciones públicas de Chiclayo, Chiclayo.
- Estrada, M., & Ramos, A. (2016). *Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Orión Supermercados*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning.
- Hernández, L. A. (2012). *Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.



- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Huachaca, C., & Delgado, W. (2018). *Seguridad e Higiene laboral en las obras en ejecución de las empresas constructoras del distrito de Wanchaq*. Universidad Andina del Cusco, CUSCO.
- Huampa, E. (2017). *Programa Motivacional para mejorar el nivel de satisfacción laboral en una empresa contratista minera*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Louffat, E., & Cueva, C. (2018). *Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas*. Lima: Pearson.
- Mejía, E. (15 de junio de 2015). Guía para el diseño de estructuras salariales en las empresas. Bogota, Bogota, Colombia.
- Orgambidez, A., & Borrego, Y. (2017). Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Enfermería global*, 210.
- Pinedo, G., & Lenon, B. (2018). *La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017*. Cesar Vallejo, Lima.
- Plasticos 2000, S. (15 de junio de 2016). *Almacenes Plasticos 2000*. Obtenido de Almacenes Plasticos 2000: <http://www.plasticos2000.pe/>
- Portales, C., Araiza, Z., & Velarde, E. (2008). *La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa*. *Universidad Autónoma de Coahuila, Mexico.
- Quispe, L. (2018). *Satisfacción Laboral en la financiera CREDINKA Agencia Quillabamba – Cusco 2018Qu*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Reyes, A. (2016). Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016. *Grado academico de Maestro*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoco.
- Sanchez, D. (2013). *El Absentismo laboral en España*. Universidad Rey Juan Carlos, España.
- Vara Horna, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: macro.
- .



ANEXOS



**ANEXO I:
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	ASPECTOS METODOLÓGICOS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo es la satisfacción laboral en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir la satisfacción laboral en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación básica</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>PE1: ¿Cómo es la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019?</p> <p>PE2: ¿Cómo es el reto del trabajo en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019?</p> <p>PE3: ¿Cómo son las condiciones de trabajo en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>OE1: Describir la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019</p> <p>OE2: Describir el reto del trabajo en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019</p> <p>OE3: Describir las condiciones de trabajo en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019</p>	<p>DIMENSIONES</p> <p>Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo</p> <p>Reto de trabajo</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Apoyo de los colegas</p> <p>Sistemas de recompensas y beneficios laborales</p>	<p>ALCANCE DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación descriptiva correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Diseño no experimental</p>



<p>PE4: ¿Cómo es el apoyo de colegas en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019?</p> <p>PE5: ¿Cómo es el sistema de recompensas y beneficios laborales en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019?</p>	<p>OE4: Describir el apoyo de colegas en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019</p> <p>OE5: Describir el sistema de recompensas y beneficios laborales en Plásticos 2000 Sociedad de Responsabilidad Limitada tienda San Francisco Cusco - 2019</p>		<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: 30 colaboradores</p> <p>Muestra: 30 colaboradores</p> <p>TECNICAS</p> <p>Encuestas.</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario</p>
--	--	--	---



ANEXO II

Tabla N° 05: Matriz del instrumento para la recolección de datos

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° ITEMS	INDICADOR DE REACTIVOS	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo entre personalidad y ocupación 	22%	3	<ol style="list-style-type: none"> Los colaboradores sienten que las actividades que realizan van acorde a su personalidad Los colaboradores poseen habilidades para cumplir con la demandas de su trabajo. Los colaboradores sienten que las labores que cumplen contribuyen a mejorar sus habilidades 	<p>Totalmente en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>De acuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>
Reto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Variedad de habilidades Identidad de la tarea Significación de la tarea Autonomía Retroalimentación del puesto mismo 	30%	6	<ol style="list-style-type: none"> Las actividades que los colaboradores cumplen le exigen desarrollar variedad de habilidades. Los colaboradores conocen como realizar sus actividades de principio a fin. Las actividades que los colaboradores realiza es importante para cumplir los objetivos de la empresa. Los colaboradores disponen de independencia en la programación de su trabajo Los colaboradores disponen de libertad para la utilización de las herramientas y materiales que requiera. Los colaboradores reciben información clara y directa sobre la efectividad de sus actividades. 	



Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Ambiente de trabajo• Ambiente psicológico		4	<ol style="list-style-type: none">10. Los espacios de trabajo brindan a los colaboradores la comodidad (iluminación, ventilación, temperatura) adecuados para realizar sus actividades.11. Los colaboradores mantienen un ambiente de respeto y armonía en la empresa.12. Los colaboradores mantienen un ambiente de colaboración que los beneficie.13. La empresa permite que los colaboradores participen para generar sus potencialidades.	
Apoyo de los colegas	<ul style="list-style-type: none">• Necesidades de interacción social	13 %	5	<ol style="list-style-type: none">14. Los colaboradores sienten que las relaciones sociales con sus compañeros es óptima.15. La empresa propicia a través de eventos la camaradería entre compañeros.16. Los colaboradores sienten que son escuchado y comprendido por su jefe inmediato superior.17. Los colaboradores reciben orientación para aclarar dudas en sus actividades por parte de su jefe inmediato superior.18. Los colaboradores sienten que sus jefes inmediatos se interesan por sus actividades brindándoles un apoyo para el logro de sus objetivos	
Sistemas de recompensas y beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none">• Salario• Sistema de promociones y ascensos• Sistema de beneficios laborales	35%	8	<ol style="list-style-type: none">19. Los colaboradores consideran que su salario que perciben compensa el trabajo que realiza20. La empresa otorga la posibilidad de ascender y asumir nuevas responsabilidades.21. Los colaboradores sienten que la empresa actúa con justicia cuando se da la oportunidad de ascenso.22. La empresa otorga beneficios económicos extraordinarios por productividad.23. La empresa cumple con el pago de beneficios económicos exigidos por Ley.24. La empresa programa las vacaciones en acuerdo con los colaboradores.	



				25. La empresa cumple con otorgar la licencia por maternidad a las colaboradoras que lo requieran. 26. La empresa cumple con el pago de seguro de salud para sus colaboradores	



ANEXO III

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO						
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES						
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN						
A continuación, se presenta una serie de afirmaciones. Lea cuidadosamente cada una y marque con una x la opción que Ud., reconozca más real						
	DIMENSION	TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Los colaboradores sienten que las actividades que realizan van acorde a su personalidad					
2	Los colaboradores poseen habilidades para cumplir con la demandas de su trabajo.					
3	Los colaboradores poseen habilidades para cumplir con la demandas de su trabajo.					
4	Las actividades que los colaboradores cumplen le exigen desarrollar variedad de habilidades					
5	Los colaboradores conocen como realizar sus actividades de principio a fin					
6	Las actividades que los colaboradores realiza es importante para cumplir los objetivos de la empresa					
7	Los colaboradores disponen de independencia en la programación de su trabajo					
8	Los colaboradores disponen de libertad para la utilización de las herramientas y materiales que requiera.					
9	Los colaboradores reciben información clara y directa sobre la efectividad de sus actividades.					
10	Los espacios de trabajo brindan a los colaboradores la comodidad (iluminación, ventilación, temperatura) adecuados para realizar sus actividades.					
11	Los colaboradores mantienen un ambiente de respeto y armonía en la empresa.					
12	Los colaboradores mantienen un ambiente de colaboración que los beneficie.					



13	La empresa permite que los colaboradores participen para generar sus potencialidades.					
14	Los colaboradores sienten que las relaciones sociales con sus compañeros es óptima.					
15	La empresa propicia a través de eventos la camaradería entre compañeros.					
16	Los colaboradores sienten que son escuchado y comprendido por su jefe inmediato superior.					
17	Los colaboradores reciben orientación para aclarar dudas en sus actividades por parte de su jefe inmediato superior.					
18	Los colaboradores sienten que sus jefes inmediatos se interesan por sus actividades brindándoles un apoyo para el logro de sus objetivos					
19	Los colaboradores consideran que su salario que perciben compensa el trabajo que realiza					
20	La empresa otorga la posibilidad de ascender y asumir nuevas responsabilidades.					
21	Los colaboradores sienten que la empresa actúa con justicia cuando se da la oportunidad de ascenso.					
22	La empresa otorga beneficios económicos extraordinarios por productividad.					
23	La empresa cumple con el pago de beneficios económicos exigidos por Ley.					
24	La empresa programa las vacaciones en acuerdo con los colaboradores.					
25	La empresa cumple con otorgar la licencia por maternidad a las colaboradoras que lo requieran.					
26	La empresa cumple con el pago de seguro de salud para sus colaboradores					



ANEXO 04: PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN

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

Escala de medida	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	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	Satisfacción muy baja
1.81 – 2.60	Satisfacción baja
2.61 – 3.40	Satisfacción media
3.41 – 4.20	Satisfacción alta
4.20 – 5.00	Satisfacción muy alta



**ANEXO 05:
RESULTADOS DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO**

Preguntas para la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto del trabajo

Ítems		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	Los colaboradores sienten que las actividades que realizan van acorde a su personalidad	8	26.7%	16	53.3%	4	13.3%	1	3.3%	1	3.3%
P2	Los colaboradores poseen habilidades para cumplir con las demandas de su trabajo	2	6.7%	3	10.0%	5	16.7%	17	56.7%	3	10.0%
P3	Los colaboradores sienten que las labores que cumplen contribuyen a mejorar sus habilidades	1	3.3%	7	23.3%	16	53.3%	4	13.3%	2	6.7%

Preguntas para la dimensión reto de trabajo

Ítems		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P4	Las actividades que los colaboradores cumplen le exigen desarrollar variedad de habilidades	5	16.7%	18	60.0%	4	13.3%	2	6.7%	1	3.3%
P5	Los colaboradores conocen como realizar sus actividades de principio a fin	1	3.3%	1	3.3%	2	6.7%	24	80.0%	2	6.7%
P6	Las actividades que los colaboradores realiza son importantes para cumplir los objetivos de la empresa	2	6.7%	3	10.0%	17	56.7%	5	16.7%	3	10.0%
P7	Los colaboradores disponen de independencia en la programación de su trabajo	3	10.0%	18	60.0%	5	16.7%	2	6.7%	2	6.7%
P8	Los colaboradores disponen de libertad para la utilización de las herramientas y materiales que requiera	2	6.7%	3	10.0%	5	16.7%	17	56.7%	3	10.0%
P9	Los colaboradores reciben información clara y directa sobre la efectividad de sus actividades	4	13.3%	19	63.3%	2	6.7%	3	10.0%	2	6.7%

Preguntas para la dimensión condiciones de trabajo

Ítems		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P10	Los espacios de trabajo brindan a los colaboradores la comodidad (iluminación, ventilación, temperatura) adecuados para realizar sus actividades	6	20.0%	17	56.7%	4	13.3%	2	6.7%	1	3.3%



P11	Los colaboradores mantienen un ambiente de respeto y armonía en la empresa	4	13.3%	18	60.0%	3	10.0%	2	6.7%	3	10.0%
P12	Los colaboradores mantienen un ambiente de colaboración que los beneficie	5	16.7%	16	53.3%	4	13.3%	3	10.0%	2	6.7%
P13	La empresa permite que los colaboradores participen para generar sus potencialidades	5	16.7%	16	53.3%	4	13.3%	3	10.0%	2	6.7%

Preguntas para la dimensión apoyo de los colegas

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
P14	Los colaboradores sienten que las relaciones sociales con sus compañeros son óptimas	4	13.3%	4	13.3%	17	56.7%	4	13.3%	1	3.3%
P15	La empresa propicia a través de eventos la camaradería entre compañeros	19	63.3%	6	20.0%	2	6.7%	2	6.7%	1	3.3%
P16	Los colaboradores sienten que son escuchado y comprendido por su jefe inmediato superior	4	13.3%	17	56.7%	5	16.7%	2	6.7%	2	6.7%
P17	Los colaboradores reciben orientación para aclarar dudas en sus actividades por parte de su jefe inmediato superior	5	16.7%	3	10.0%	9	30.0%	10	33.3%	3	10.0%
P18	Los colaboradores sienten que sus jefes inmediatos se interesan por sus actividades brindándoles un apoyo para el logro de sus objetivos	2	6.7%	4	13.3%	7	23.3%	13	43.3%	4	13.3%

Preguntas para la dimensión sistema de recompensas y beneficios laborales

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
P19	Los colaboradores consideran que su salario que perciben compensa el trabajo que realiza	4	13.3%	18	60.0%	4	13.3%	3	10.0%	1	3.3%
P20	La empresa otorga la posibilidad de ascender y asumir nuevas responsabilidades	5	16.7%	17	56.7%	4	13.3%	2	6.7%	2	6.7%
P21	Los colaboradores sienten que la empresa actúa con justicia cuando se da la oportunidad de ascenso	4	13.3%	19	63.3%	3	10.0%	2	6.7%	2	6.7%
P22	La empresa otorga beneficios económicos extraordinarios por productividad	26	86.7%	4	13.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
P23	La empresa cumple con el pago de beneficios económicos exigidos por Ley	0	0.0%	1	3.3%	2	6.7%	7	23.3%	20	66.7%
P24	La empresa programa las vacaciones en acuerdo con los colaboradores	4	13.3%	20	66.7%	3	10.0%	2	6.7%	1	3.3%
P25	La empresa cumple con otorgar la licencia por maternidad a las colaboradoras que lo requieran	2	6.7%	3	10.0%	17	56.7%	5	16.7%	3	10.0%



P26	La empresa cumple con el pago de seguro de salud para sus colaboradores	1	3.3%	1	3.3%	1	3.3%	10	33.3%	17	56.7%
-----	---	---	------	---	------	---	------	----	-------	----	-------