

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA  
REPRESENTACIONES MARTIN S.A.C, LIMA, 2023**

PRESENTADO POR  
WILLIAMS MARTÍN CHAVEZ CARRASCO

ASES...  
DR. JUAN RICARDO SALAZAR HUAPALLA

TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA, PERÚ  
2023



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL  
EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES MARTIN S.A.C, LIMA, 2023**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR  
WILLIAMS MARTÍN CHAVEZ CARRASCO**

**ASESOR**

**DR. JUAN RICARDO SALAZAR HUAPALLA**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## ÍNDICE

RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
INTRODUCCIÓN .....	9
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....	12
1.1. Antecedentes de la investigación .....	12
1.1.1. Tesis nacionales .....	12
1.1.2. Tesis internacionales .....	14
1.2. Bases teóricas .....	16
1.2.1. Gerencia y liderazgo .....	16
1.2.2. Clima organizacional .....	17
1.2.3. Satisfacción laboral .....	18
1.2.4. Relación entre clima y satisfacción .....	19
1.2.5. Satisfacción salarial .....	19
1.2.6. satisfacción en el estilo de dirección .....	20
1.3. Definición de términos básicos .....	21
CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	23
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivada .....	23
2.1.1. Hipótesis general .....	23
2.1.2. Hipótesis específicas .....	23
2.2. Variables y definición operacional .....	23
2.2.1. Nombre de la variable .....	23
2.2.2. Definición conceptual de la variable .....	24
2.2.3. Tipos de variables .....	24
2.3. Indicadores .....	24
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	26
3.1. Diseño metodológico .....	26
3.2. Diseño Muestral .....	27
3.2.1. Población y muestra .....	27
3.2.2. Tipo de muestro .....	27
3.3. Técnicas de recolección de datos .....	28
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	29
3.5. Aspectos éticos .....	30
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	31

4.1. Resultados de la investigación .....	31
4.1.1. Descripción de la muestra .....	31
4.1.2. Análisis exploratorio .....	31
4.1.3. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis.....	100
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN .....	103
5.1. Discusión de los resultados.....	103
5.1.1. Sistema de remuneración y gratificación del personal en el nivel de satisfacción laboral .....	103
5.1.2. Influencia de dirección en el ambiente laboral de las distintas áreas de la empresa REPRESENTACIONES MARTIN SAC .....	105
5.1.3. Relación entre las capacidades y competencias del trabajador y puesto laboral .....	107
CONCLUSIONES .....	110
RECOMENDACIONES.....	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	114
ANEXOS .....	116
1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	116
2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	119
3. INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS .....	124

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El salario percibido quincenal cubre sus necesidades básicas / personales.....	32
Figura 2. Existen descuentos por faltas o impuntualidades .....	33
Figura 3. Las remuneraciones son pagadas a tiempo.....	34
Figura 4. Las remuneraciones son canceladas por completa .....	35
Figura 5. Percibo gratificaciones completas.....	37
Figura 6. Estoy de acuerdo con mis gratificaciones .....	38
Figura 7. Recibo más de una gratificación al año.....	39
Figura 8. Cuento con el espacio y las herramientas necesarias para desarrollar mis labores .....	40
Figura 9. Recibo apoyo para el cumplimiento de tareas .....	41
Figura 10. Necesito apoyo para el cumplimiento de mis tareas .....	43
Figura 11. Me cuesta cumplir con las tareas que me asignan.....	44
Figura 12. Existen dificultades para ascender en los puestos de trabajo .....	45
Figura 13. Los ascensos dependen de relaciones e intereses personales .....	46
Figura 14. Todos tenemos la posibilidad de ascender .....	48
Figura 15. Un ascenso demanda un aumento en la remuneración .....	49
Figura 16. Al finalizar mis actividades laborales termino exhausto .....	50
Figura 17. El desempeño que desarrollo compromete mi permanencia en el puesto de trabajo.....	51
Figura 18. El desempeño es evaluado constantemente.....	52
Figura 19. La empresa se siente satisfecha con mi desempeño.....	53
Figura 20. Me encuentro satisfecho con mi desempeño .....	54
Figura 21. Existe dificultad para integrarme a los grupos de trabajo.....	56
Figura 22. Existen programas de integración para los trabajadores .....	57
Figura 23. Las áreas de la empresa se encuentran integradas .....	58
Figura 24. Al integrarme a un grupo de trabajo soy bienvenido .....	59
Figura 25. Se valoran las opiniones de los trabajadores.....	60
Figura 26. Cada área de trabajo es capaz de resolver sus propios problemas	61
Figura 27. La relación con mi jefe inmediato es cordial.....	63
Figura 28. Mi jefe muestra interés por apoyarnos .....	64
Figura 29. Mi jefe se involucra con cada uno de nosotros .....	65
Figura 30. Existen facilidades para coordinar con otras áreas .....	66
Figura 31. Cada área de la empresa esta supervisada.....	67
Figura 32. Conozco bien el desarrollo de los objetivos de la empresa.....	68
Figura 33. Obtengo reconocimiento por un buen desempeño en el trabajo .....	69
Figura 34. La empresa me brinda una total estabilidad laboral .....	70
Figura 35. La permanencia del cargo depende de preferencias personales .....	71
Figura 36. La empresa me brinda oportunidades de crecimiento profesional ..	72
Figura 37. Recibo felicitaciones por parte de mis superiores .....	74
Figura 38. Mi trabajo aporta mucho a la empresa .....	75
Figura 39. Me siento parte de un buen equipo de trabajo .....	76
Figura 40. El salario percibido quincenal justifica las actividades de trabajo ...	77
Figura 41. Percibo incentivos por horas extras de trabajo .....	78
Figura 42. Debo recibir un aumento en mi salario por las actividades adicionales que suelo realizar .....	79

Figura 43. Estoy de acuerdo con el salario que percibo.....	80
Figura 44. Mi remuneración está por debajo del sueldo mínimo .....	82
Figura 45. Los salarios de los trabajadores de área son uniformes .....	83
Figura 46. Todos percibimos gratificaciones por igual .....	84
Figura 47. Todos percibimos incentivos por igual .....	85
Figura 48. Siempre busco ascender.....	86
Figura 49. Me encuentro perfilado para algún ascenso .....	87
Figura 50. Cuento con independencia para desarrollar mis actividades .....	89
Figura 51. Tengo la libertad de tomar decisiones ante circunstancias imprevistas .....	90
Figura 52. Muestro interés por cada actividad asignada .....	91
Figura 53. El tiempo asignado para desarrollar mis actividades es el adecuado para su cumplimiento .....	93
Figura 54. Me siento cómodo al realizar mis tareas .....	94
Figura 55. Siento que puedo tener un mayor desempeño en mi puesto de trabajo .....	95
Figura 56. Cumpló con todas las tareas que me asignan .....	96
Figura 57. Me siento comprometido con los objetivos de la empresa.....	97
Figura 58. Cuesta mucho tiempo ascender.....	99

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia absoluta pregunta 1 .....	32
Tabla 2. Frecuencia relativa pregunta 1 .....	32
Tabla 3. Frecuencia absoluta pregunta 2 .....	33
Tabla 4. Frecuencia relativa pregunta 2 .....	34
Tabla 5. Frecuencia absoluta pregunta 3 .....	34
Tabla 6. Frecuencia relativa pregunta 3 .....	35
Tabla 7. Frecuencia absoluta pregunta 4 .....	36
Tabla 8. Frecuencia relativa pregunta 4 .....	36
Tabla 9. Frecuencia absoluta pregunta 5 .....	37
Tabla 10. Frecuencia relativa pregunta 5 .....	37
Tabla 11. Frecuencia absoluta pregunta 6 .....	38
Tabla 12. Frecuencia relativa pregunta 6 .....	38
Tabla 13. Frecuencia absoluta pregunta 7 .....	39
Tabla 14. Frecuencia relativa pregunta 7 .....	39
Tabla 15. Frecuencia absoluta pregunta 8 .....	40
Tabla 16. Frecuencia relativa pregunta 8 .....	41
Tabla 17. Frecuencia absoluta pregunta 9 .....	42
Tabla 18. Frecuencia relativa pregunta 9 .....	42
Tabla 19. Frecuencia absoluta pregunta 10 .....	43
Tabla 20. Frecuencia relativa pregunta 10 .....	43
Tabla 21. Frecuencia absoluta pregunta 11 .....	44
Tabla 22. Frecuencia relativa pregunta 11 .....	44
Tabla 23. Frecuencia absoluta pregunta 12 .....	45
Tabla 24. Frecuencia relativa pregunta 12 .....	46
Tabla 25. Frecuencia absoluta pregunta 13 .....	47
Tabla 26. Frecuencia relativa pregunta 13 .....	47
Tabla 27. Frecuencia absoluta pregunta 14 .....	48
Tabla 28. Frecuencia relativa pregunta 14 .....	48
Tabla 29. Frecuencia absoluta pregunta 15 .....	49
Tabla 30. Frecuencia relativa pregunta 15 .....	49
Tabla 31. Frecuencia absoluta pregunta 16 .....	50
Tabla 32. Frecuencia relativa pregunta 16 .....	50
Tabla 33. Frecuencia absoluta pregunta 17 .....	51
Tabla 34. Frecuencia relativa pregunta 17 .....	51
Tabla 35. Frecuencia absoluta pregunta 18 .....	52
Tabla 36. Frecuencia relativa pregunta 18 .....	52
Tabla 37. Frecuencia absoluta pregunta 19 .....	53
Tabla 38. Frecuencia relativa pregunta 19 .....	54
Tabla 39. Frecuencia absoluta pregunta 20 .....	55
Tabla 40. Frecuencia relativa pregunta 20 .....	55
Tabla 41. Frecuencia absoluta pregunta 21 .....	56
Tabla 42. Frecuencia relativa pregunta 21 .....	56
Tabla 43. Frecuencia absoluta pregunta 22 .....	57
Tabla 44. Frecuencia relativa pregunta 22 .....	57
Tabla 45. Frecuencia absoluta pregunta 23 .....	58
Tabla 46. Frecuencia relativa pregunta 23 .....	58

Tabla 47. Frecuencia absoluta pregunta 24 .....	59
Tabla 48. Frecuencia relativa pregunta 24 .....	59
Tabla 49. Frecuencia relativa pregunta 25 .....	60
Tabla 50. Frecuencia absoluta pregunta 25 .....	61
Tabla 51. Frecuencia absoluta pregunta 26 .....	62
Tabla 52. Frecuencia relativa pregunta 26 .....	62
Tabla 53. Frecuencia absoluta pregunta 27 .....	63
Tabla 54. Frecuencia relativa pregunta 27 .....	63
Tabla 55. Frecuencia absoluta pregunta 28 .....	64
Tabla 56. Frecuencia relativa pregunta 28 .....	64
Tabla 57. Frecuencia absoluta pregunta 29 .....	65
Tabla 58. Frecuencia relativa pregunta 29 .....	65
Tabla 59. Frecuencia absoluta pregunta 30 .....	66
Tabla 60. Frecuencia relativa pregunta 30 .....	66
Tabla 61. Frecuencia absoluta pregunta 31 .....	67
Tabla 62. Frecuencia relativa pregunta 31 .....	67
Tabla 63. Frecuencia absoluta pregunta 32 .....	68
Tabla 64. Frecuencia relativa pregunta 32 .....	68
Tabla 65. Frecuencia absoluta pregunta 33 .....	69
Tabla 66. Frecuencia relativa pregunta 33 .....	69
Tabla 67. Frecuencia absoluta pregunta 34 .....	70
Tabla 68. Frecuencia relativa pregunta 34 .....	70
Tabla 69. Frecuencia absoluta pregunta 35 .....	71
Tabla 70. Frecuencia relativa pregunta 35 .....	72
Tabla 71. Frecuencia absoluta pregunta 36 .....	73
Tabla 72. Frecuencia relativa pregunta 36 .....	73
Tabla 73. Frecuencia absoluta pregunta 37 .....	74
Tabla 74. Frecuencia relativa pregunta 37 .....	74
Tabla 75. Frecuencia absoluta pregunta 38 .....	75
Tabla 76. Frecuencia relativa pregunta 38 .....	75
Tabla 77. Frecuencia absoluta pregunta 39 .....	76
Tabla 78. Frecuencia relativa pregunta 39 .....	76
Tabla 79. Frecuencia absoluta pregunta 40 .....	77
Tabla 80. Frecuencia relativa pregunta 40 .....	77
Tabla 81. Frecuencia absoluta pregunta 41 .....	78
Tabla 82. Frecuencia relativa pregunta 41 .....	79
Tabla 83. Frecuencia absoluta pregunta 42 .....	80
Tabla 84. Frecuencia relativa pregunta 42 .....	80
Tabla 85. Frecuencia absoluta pregunta 43 .....	81
Tabla 86. Frecuencia relativa pregunta 43 .....	81
Tabla 87. Frecuencia absoluta pregunta 44 .....	82
Tabla 88. Frecuencia relativa pregunta 44 .....	82
Tabla 89. Frecuencia absoluta pregunta 45 .....	83
Tabla 90. Frecuencia relativa pregunta 45 .....	83
Tabla 91. Frecuencia absoluta pregunta 46 .....	84
Tabla 92. Frecuencia relativa pregunta 46 .....	84
Tabla 93. Frecuencia absoluta pregunta 47 .....	85
Tabla 94. Frecuencia relativa pregunta 47 .....	85
Tabla 95. Frecuencia absoluta pregunta 48 .....	86
Tabla 96. Frecuencia relativa pregunta 48 .....	87

Tabla 97. Frecuencia absoluta pregunta 49 .....	88
Tabla 98. Frecuencia relativa pregunta 49 .....	88
Tabla 99. Frecuencia absoluta pregunta 50 .....	89
Tabla 100. Frecuencia relativa pregunta 50 .....	89
Tabla 101. Frecuencia absoluta pregunta 51 .....	90
Tabla 102. Frecuencia relativa pregunta 51 .....	91
Tabla 103. Frecuencia absoluta pregunta 52 .....	92
Tabla 104. Frecuencia relativa pregunta 52 .....	92
Tabla 105. Frecuencia absoluta pregunta 53 .....	93
Tabla 106. Frecuencia relativa pregunta 53 .....	93
Tabla 107. Frecuencia absoluta pregunta 54 .....	94
Tabla 108. Frecuencia relativa pregunta 54 .....	95
Tabla 109. Frecuencia absoluta pregunta 55 .....	96
Tabla 110. Frecuencia relativa pregunta 55 .....	96
Tabla 111. Frecuencia absoluta pregunta 56 .....	97
Tabla 112. Frecuencia relativa pregunta 56 .....	97
Tabla 113. Frecuencia absoluta pregunta 57 .....	98
Tabla 114. Frecuencia relativa pregunta 57 .....	98
Tabla 115. Frecuencia absoluta pregunta 58 .....	99
Tabla 116. Frecuencia relativa pregunta 58 .....	99

## RESUMEN

La presente investigación procura brindar explicación sobre los principales factores que determinan el nivel de satisfacción laboral en la empresa REPRESENTACIONES MARTIN SAC. La investigación trata de clarificar de qué manera afecta el sistema de remuneración en el nivel de satisfacción laboral, Cómo influye el estilo de dirección de las distintas áreas de la empresa en el nivel de satisfacción laboral y de qué manera influye el vínculo entre las capacidades y competencias del trabajador y puesto laboral en el nivel de satisfacción laboral. La presente investigación es de enfoque cuantitativo, por lo que se han realizado cuestionarios enfocados a los trabajadores de la empresa de tipo descriptiva correlacional debido a que el propósito es descubrir en este estudio el nivel de satisfacción de los trabajadores que están siendo determinados por ciertos factores y que ciertamente tienen una relación directa con los resultados de la productividad en la empresa donde se encuentran laborando, el diseño de la investigación es No Experimental.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, sistema de remuneración, empresa, capacidades y competencias.

## **ABSTRACT**

This research seeks to provide an explanation of the main factors that determine the level of job satisfaction in the company REPRESENTACIONES MARTIN SAC. The research tries to clarify how the remuneration system affects the level of job satisfaction, how the management style of the different areas of the company influences the level of job satisfaction and how the link between the capabilities and competencies of the worker and the job position influences the level of job satisfaction.

The present research is of quantitative approach, so that questionnaires have been made focused on the workers of the company of descriptive correlational type because the purpose is to discover in this study the level of satisfaction of the workers that are being determined by certain factors and that certainly have a direct relation with the results of the productivity in the company where they are working, the design of the research is Non Experimental.

**Key Words:** Job satisfaction, remuneration system, company, skills and competencies

# RESUMEN DE REPORTE TURNITÍN

ESTUDIANTE: WILLIAMS MARTÍN CHAVEZ CARRASCO (27 MAYO, 2024)

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS FINAL.docx

RECuento DE PALABRAS

22451 Words

RECuento DE CARACTERES

117485 Characters

RECuento DE PÁGINAS

136 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

May 27, 2024 6:19 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 27, 2024 6:21 PM GMT-5

## ● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

REVISADO POR: DRA. BARBARA ISABEL PONCE PONCE



# INTRODUCCIÓN

## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes de la investigación

#### 1.1.1. Tesis nacionales

Por otra parte, en “Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del hospital II Alberto Hurtado Abadía de Essalud - La Oroya, Junín 2022”, el autor Edward Taípe (2018) buscó establecer la relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín. Es un estudio cuantitativo, no experimental, de corte transversal, correlacional y prospectivo, estuvo incluida la población de 110 trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud.

La investigación realizada estableció que existe relación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, y su grado de correlación ( $R=0.771$ ) es directa y fuerte.

En el caso de la tesis “Análisis de fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Peruana Unión, 2018”, el autor Iván Apaza Romero (2018), determinó cómo se relaciona las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Peruana Unión, 2018. Este estudio se condujo bajo el soporte metodológico de investigación de tipo descriptivo – correlacional de diseño de investigación no experimental de corte transversal, estudiándose a una población de 469 docentes de tres campus universitarios (Lima, Juliaca y Tarapoto). Se aplicó a una muestra constituida por 211 docentes de los tres campus de acuerdo a un muestreo no probabilístico por

conveniencia. El resultado más importante del estudio se centra en responder al objetivo e hipótesis general, mostrando que existe relación indirecta entre las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral en los docentes estudiados. Permite concluir que mientras la presión laboral aumenta, la satisfacción laboral tiende a bajar, asimismo, cuando la satisfacción laboral sube la presión laboral baja.

Por otra parte, en la investigación “Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo” (2018) de Ester Alvarado, tuvo como propósito relacionar el estrés laboral y la satisfacción laboral en una población de 130 agentes de seguridad de sexo masculino, con edades comprendidas entre 20 y 60 años de una empresa privada de Trujillo. Para la medición de las variables se usó la escala de estrés laboral de Fernández y Mielgo (2001) y el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1989). Las evidencias reportadas según el análisis correlacional se evidencian que existe relación inversa de efecto pequeño entre estrés laboral y satisfacción laboral; asimismo, se relaciona inversamente con efecto pequeño el trabajo en sí mismo y el contexto laboral (dimensiones de estrés laboral) con las dimensiones de satisfacción laboral, a excepción con la dimensión satisfacción con las condiciones físicas. Finalmente, se relaciona inversamente de efecto pequeño relación del sujeto con el trabajo y las dimensiones de satisfacción laboral.

En “Satisfacción laboral, clima laboral, compromiso organizacional y rotación de personal en un *call center* de Lima metropolitana” de las autoras Beatriz Iparraguirre y Lady León (2019), la autora plantea como objetivo principal es comparar las diferencias en las variables satisfacción laboral, clima laboral y

compromiso organizacional en las áreas de alta y baja rotación de un *call center* en Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 73 teleoperadores - 45 varones y 28 mujeres - de entre 20 a 31 años, de los cuales 59 pertenecían a la población de alta rotación, y 14 a la población de baja rotación. Para llegar al objetivo, se aplicaron la escala de satisfacción laboral, la prueba de clima laboral, y el cuestionario de compromiso organizacional. Se concluyó que la principal causa de salida de la organización se relaciona directamente con las variables satisfacción laboral y clima laboral.

Finalmente, en “Estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en el Metro de Lima” (2021), se explica que la satisfacción laboral implica lo intrínseco, extrínseco, cuestiones internas o externas y experiencia en el lugar de trabajo. El estrés laboral está determinado por el entorno laboral. Actualmente el transporte más utilizado en Lima es el Metro y en la presente investigación, se determinó si existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los administradores de estación (agentes y auxiliares). La muestra fue de 369 administradores; los resultados indican una relación negativa y significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, a su vez, cada una de las dimensiones del estrés laboral, se relacionan negativa y significativamente con la satisfacción laboral.

### **1.1.2. Tesis internacionales**

En “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”, el autor Paúl Salazar Cueva (2018) identificar si la variable de satisfacción laboral tiene relación e influencia sobre la variable de compromiso organizacional, análisis que se ejecutó en el personal

del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año 2017. El estudio tiene el carácter de cuantitativo porque recopila las percepciones de los empleados en su contexto laboral, respecto a los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

El estudio, además, demuestra que las variables de satisfacción y compromiso pueden reflejar ciertas percepciones intrínsecas del trabajador, el cual está rodeado de problemas familiares y laborales que pueden afectar sus sentimientos y emociones; situación particular que invita a los empleadores a la generación de condiciones especiales de trabajo, que faciliten a los colaboradores la tranquilidad, salud y satisfacción, componentes que además se traducen en productividad y eficiencia.

Por otra parte, en la investigación “La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención” (2019), tiene como objetivo el conocer el grado de satisfacción laboral en una muestra de profesionales del trabajo social, en comparación con profesiones afines como la educación social y la docencia, así como identificar algunos de sus predictores, entre los que cabe situar a la carga mental percibida, el significado del trabajo o las expectativas laborales. Los resultados señalaron la existencia de diferencias significativas interprofesionales, tanto en satisfacción laboral como en carga mental. En concreto, los profesionales del trabajo social puntuaron menos en satisfacción laboral, pero más en carga mental, que los docentes.

Finalmente, en “El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización” (2020), tiene por objetivo el contribuir con el

diseño de ambientes que respondan a las necesidades de las personas y de la organización. Se propone estudiar la relación entre la satisfacción personal, la satisfacción laboral, el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización.

Para delimitar el concepto de satisfacción personal, se incluyeron variables como felicidad, familia, socialización, trabajo, religión, seguridad, salud, sentimientos sobre satisfacción con la vida, entre otros. Los resultados muestran una importante relación entre la satisfacción personal y laboral, destacando que la persona satisfecha laboralmente se compromete con su trabajo y con la organización.

## **1.2. Bases teóricas**

En lo que se refiere a los conceptos de gerencia y liderazgo, Pedro Blas Jiménez nos menciona que:

### **1.2.1. Gerencia y liderazgo**

La empresa es un sistema vivo que necesita ser sentido por personas; por ello, la empresa necesita alma y mente. El directivo es la mente de la organización, mientras que el líder es el alma de la misma. No es posible pensar en un organismo sin estos dos factores. En el momento actual por supuesto que se necesitan directivos que gestionen en el sentido tradicional, pero juntos con ellos es necesaria la influencia de facilitadores capaces de orientar, tolerar y demostrar interés real por las personas. Necesitamos líderes que tengan más corazón, encuentren el alma y el sentimiento, y también directivos que administren la razón.

Ninguna estrategia empresarial se puede lograr sin contar con colaboradores capaces y autónomos. Para ellos es necesario delegar autoridad, pero siendo tan fácil la solución resulta altamente complicada la delegación.

A los directivos les encanta la delegación de autoridad cuando tienen que teorizar sobre la cuestión, pero a la hora de ponerse a trabajar en lo que más confían es en los modelos de ordeno y mando. En este modelo tradicional, los propios empleados consideran estupenda la idea de delegar siempre que no tengan que hacerse responsables personalmente de algún cometido específico (2014; pág. 66).

El estilo de liderazgo y dirección en las empresas es muy importante porque va a permitir que se desarrolle un mejor clima organizacional, cabe destacar que el enfoque a los trabajadores y su orientación para su desenvolviendo en sus actividades tienen que estar ligadas al direccionamiento de la gestión de la empresa, a su vez, esto va a permitir que se genere mayor productividad.

### **1.2.2. Clima organizacional**

En lo que se refiere al clima organizacional, Chiang, Martín y Nuñez (2010) señala que:

La consideración de las organizaciones como un entorno psicológicamente significativo ha llevado a la formulación del concepto de clima organizacional. La importancia de este concepto radica en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos. Cuando los individuos aluden a su medio laboral, frecuentemente utilizan la palabra clima; su uso asiduo en el

lenguaje diario permite entrever que el concepto es considerado importante para ellos en su interacción laboral (p. 14).

Observamos que las personas perciben el clima organizacional como una necesidad primordial dentro de la organización donde desenvuelven sus actividades, la conducta de las personas tiene mucha relación con el clima u ambiente donde se encuentren, consideran al clima para mantener una relación estable con los demás individuos.

### **1.2.3. Satisfacción laboral**

Por otro lado, Chiang, Martín y Nuñez (2010) nos mencionan que la satisfacción laboral es:

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos (p. 15).

En conclusión, los autores identifican una relación entre sus dos conceptos; clima organizacional y satisfacción laboral. Al respecto podemos

decir que la satisfacción laboral está más ligada a las actitudes de los trabajadores en sus centros de labores de todas sus actividades. Se dice que es como una posición psicológica del mismo frente al ambiente laboral.

#### **1.2.4. Relación entre clima y satisfacción**

Antonio Núñez Partido (2004) sostiene que:

Aunque existen muchas investigaciones que analizan la relación clima-satisfacción, sin embargo, no hay consenso en cuanto a la dirección de la casualidad de tal relación; es decir, si es de clima a satisfacción o de satisfacción a clima. Payne y sus colaboradores han defendido que la relación de causalidad entre las percepciones de clima y sus consecuencias hipotéticas es recíproca (2007). Asimismo, se ha mostrado que el clima puede tener influencias significativas sobre algunos resultados y variables, tales como el rendimiento, la tasa de absentismo y sobre algunas experiencias laborales como la satisfacción. Hasta finales de los años noventa parece que no existía un acuerdo generalizando sobre las relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los resultados de la investigación (2004; pág. 17).

En conclusión, el clima de la organización repercute en el estado anímico del trabajador, y esto se verá reflejado en su desempeño laboral y la identificación que éste tenga con la empresa.

#### **1.2.5. Satisfacción salarial**

En lo que comprende a la satisfacción salarial, Pujol y Osorio (2012) nos dicen que: el impacto motivacional de la remuneración continúa siendo objeto de intenso debate entre los expertos en motivación, los responsables de recursos

humanos y los directivos que toman las decisiones sobre esta materia en el mundo de las organizaciones.

La compensación es un elemento clave en la satisfacción y la motivación de los empleados, pero puede perder gran parte de su efectividad si no se halla integrada en una política global que incorpore los tres motivadores esenciales: desarrollo, participación y reconocimiento. Por ejemplo, el efecto motivador de una retribución atractiva puede verse en gran parte arruinado por la ausencia total de posibilidades de desarrollo y promoción.

La profesionalización de la gestión del sistema retributivo tiene dos objetivos claros: Aumentar la efectividad de la retribución como herramienta para atraer, retener, motivar, comunicar objetivos, orientaciones estratégicas y valores corporativos, e incrementar la satisfacción de los empleados con respecto al salario reduciendo la conflictividad laboral relacionada con este tema. Para saber el estado de la cuestión en el ámbito empresarial, se ha llevado a cabo una encuesta de satisfacción salarial en empresas catalanas, que proporciona interesantes datos sobre la percepción que los empleados tienen sobre cuatro factores relacionados con la retribución: la competitividad externa, claridad-coherencia y rigor, equidad interna y satisfacción de necesidades

#### **1.2.6. satisfacción en el estilo de dirección**

Sobre la satisfacción laboral, la página web waterlogic (2022) nos menciona que:

La satisfacción y la felicidad en el trabajo comportan múltiples beneficios. Combinadas mejoran el estado de ánimo, aumentan las oportunidades para el trabajo en grupo, para el intercambio de conocimiento y fomentan la

comunicación abierta. No hay duda de que el ambiente laboral tiene un gran papel a la hora de determinar el nivel de satisfacción de cualquier empleado. Sin embargo, es responsabilidad de ambos, empleado y empresario el fomentar la felicidad en el puesto de trabajo. Un trabajador satisfecho tiene una actitud más optimista y trabaja de mejor modo, lo cual crea un entorno laboral positivo y productivo.

### **1.3. Definición de términos básicos**

A continuación, se expresa la definición de algunos términos a fin de facilitar su comprensión en el estudio:

- **Contrato:** Considérese como el cuerpo donde se plasmarán condiciones para el cumplimiento obligatorio de dos o más individuos, asintiendo al compromiso, usualmente se manifiesta de forma escrita.
- **Comunicación:** es la forma de relación que se da de dos o más partes, ya sea de lenguaje verbal y de lenguaje no verbal, comunicación oral, escrita o por gestos.
- **Condiciones de trabajo:** hace alusión a lo concerniente del ambiente físico de la empresa, a la situación de las condiciones en el centro de labores, como limpieza, comodidad, entre otros.
- **Responsabilidad:** Hace referencia al cumplimiento del compromiso asumido por las personas para desarrollar las designaciones previamente encomendadas o establecidas.

- Satisfacción: Relacionada a un tipo de respuesta de procedente de carácter emocional, que se da después de haber pasado por una situación de consumo o de probar un servicio.
- Satisfacción Laboral: Se le puede considerar como una tendencia de cierto modo estable que va a permitir dar respuesta consistentemente a la labor que desempeña la persona en cada actividad.

## **CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **2.1.1. Hipótesis general**

Existe relación entre los factores presentes y el nivel de satisfacción laboral de la empresa REPRESENTACIONES MARTIN SAC.

#### **2.1.2. Hipótesis específicas**

- El sistema de remuneraciones afecta significativamente al nivel de satisfacción laboral del personal.
- El estilo de dirección afecta directamente en el nivel de satisfacción laboral.
- El vínculo entre las capacidades y competencias del trabajador con el puesto de trabajo, afecta significativamente la satisfacción laboral.

### **2.2. Variables y definición operacional**

#### **2.2.1. Nombre de la variable**

Variables generales

- Nivel de satisfacción laboral
- Los factores determinantes

Variables específicas

- El sistema de Remuneración
- Estilo de dirección
- Capacidades y competencias del trabajador

### 2.2.2. Definición conceptual de la variable

- Nivel de satisfacción laboral: la actitud que muestra el trabajador en su centro de labores, como el grado de conformidad en el entorno en el que se desenvuelve.
- Los factores determinantes: generan una forma de comportamiento frente a distintas situaciones.

### 2.2.3. Tipos de variables

Las variables son cuantitativas:

- VD: Nivel de satisfacción laboral
- VI: Los factores determinantes

### 2.3. Indicadores

---

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
VI: Nivel de satisfacción laboral	
VD: El sistema de remuneración, gratificación	1. remuneraciones 2. gratificaciones 3. incentivos
VI: Nivel de satisfacción laboral	
VD: Estilo de dirección y ambiente laboral	1. Comunicación 2. Reconocimiento 3. Motivación 4. integración 5. <i>Empowerment</i> 6. Empatía

---

VI: Nivel de satisfacción  
laboral

VD: Capacidades y  
competencias del  
trabajador

1. Cumplimiento de tareas
2. Ascenso en puesto de trabajo

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño metodológico**

Para Gómez, M. (2006) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población.

Burns & Grove (2004) definen la investigación descriptiva en que consiste en la exploración y descripción de los fenómenos en las situaciones de la vida real. Ofrece una descripción detallada de las características de ciertos individuos, situaciones o grupos.

A su vez, Burns & Grove (2004) definen que la investigación correlacional implica la investigación sistemática de relaciones entre dos o más variables.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, por lo que se han realizado cuestionarios enfocados a los trabajadores de la empresa de tipo descriptiva correlacional debido a que el propósito es descubrir en este estudio el nivel de satisfacción de los trabajadores que están siendo determinados por ciertos factores y que ciertamente tienen una relación directa con los resultados de la productividad en la empresa donde se encuentran laborando, el diseño de la investigación es No Experimental.

Con relación a la metodología usar, también se ha desarrollado un cuestionario estructurado elaborado por el autor de la tesis, Williams Martin Chávez Carrasco, y validado por tres docentes de la Universidad San Martín de Porres expertos en el tema, con preguntas cerradas, el cual está basado en la escala de Likert con

74 ítems utilizando los cinco criterios que van desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo.

### 3.2. Diseño Muestral

#### 3.2.1. Población y muestra

La presente investigación está guiada por la veracidad de información proporcionada por la empresa, valiéndonos de ese modo de nuestro total de población, se tomará una muestra de los 70 trabajadores, de tal modo sé que aplicará una formula estadística que dará como resultado final un subconjunto de 60 trabajadores de la empresa en relación a la muestra de la empresa.

#### 3.2.2. Tipo de muestro

Se considera que el tipo de muestreo es aleatorio probabilístico, porque todos los trabajadores de la empresa tienen las mismas condiciones u oportunidad de ser elegidos como parte de la muestra de estudio.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Mediante todos los factores a considerar, resulta:

- N= 70 personas
- nivel de confianza = 95%
- z = 1.96
- p = 50%
- q =50 %
- e = 5 %

**n = 60 trabajadores**

### 3.3. Técnicas de recolección de datos

La presente investigación considera como técnicas, la siguiente:

- Encuestas

Abascal (2005) precisa:

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población (p. 14).

Para Pineda y Alvarado (2010) la encuesta consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias.

Con respecto a la manera de recolectar información relevante para la investigación es de tipo cuantitativa, por lo que se ha desarrollado cuestionarios orientados a los trabajadores de la empresa Representaciones Martin S.A.C. En esta ocasión usaremos encuestas con preguntas cerradas basado en la escala de Likert, utilizando los cinco criterios desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

\_Técnica / Instrumento de recolección de datos

<b>Técnicas de recolección de datos</b>	<b>Instrumentos de recolección de datos</b>
La encuesta	Cuestionario estructurado

### **3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

De acuerdo a Pineda y Alvarado (2010), el proceso de la información involucra varios momentos, los cuales los detallaremos a continuación:

- Búsqueda de la Información, para la investigación caso de estudio toda información será recopilada mediante encuestas estructuradas, en la empresa REPRESENTACIONES MARTIN S.A.C.
- Ordenamiento de la información, toda la información recopilada será ordenada de manera inmediata en una base de datos en formato Word y a su vez en Excel, será considerada de acuerdo a su nivel de importancia para el caso de estudio correspondiente al tiempo estimado.
- Revisión y depuración de la información, ello corresponde a la información recabada que será revisada y analizada detalladamente, posteriormente se procederá a considerar las que tengan mayor grado de relevancia para nuestra investigación.
- Captura de la información, en este punto solo se trabajará sobre la información que genere mayor aporte a nuestros indicadores.
- Verificación de la calidad de información, del mismo modo de importancia de recabar información se revisará minuciosamente cada opción de respuestas dadas por los trabajadores en las encuestas estructuradas para ver la calidad de información que demuestre consistencia.
- Análisis e interpretación de datos, todos nuestros datos serán examinados, posteriormente, procesados mediante el SPSS, que es promovida por la USMP.

La técnica a emplear en la presente investigación serán las encuestas estructuradas, en el trabajo de campo a realizar para el correspondiente estudio se evaluarán a los trabajadores-obreros y a los jefes de área pertinentes de la empresa REPRESENTACIONES MARTIN S.A.C. ello se realizará con un cuestionario conformado por 74 preguntas que guardan relación con el objetivo general y específicos y variables al respecto. La herramienta que se utiliza para desarrollar el procesamiento de información será Excel.

### **3.5. Aspectos éticos**

La presente investigación será revisada y aprobada por el Comité de Ética, se cuenta con el consentimiento escrito de la gerencia de la empresa a investigar. Los investigadores se comprometen a respetar la veracidad que manifiesten los resultados, la confiabilidad de los datos e información suministrados por la empresa y la entidad de los individuos que participan en el estudio de manera voluntaria, correspondiente a lo establecido por la Universidad San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Lima.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

### **4.1. Resultados de la investigación**

#### **4.1.1. Descripción de la muestra**

Para la recolección de datos se utilizó un diseño descriptivo correlacional en donde se trabajó por medio de una encuesta estructurada, utilizando un instrumento cuantitativo discreto para analizar la información de las 58 preguntas realizadas a 60 colaboradores de la empresa Representaciones Martín SAC ubicada en el distrito de Villa el Salvador, la finalidad de las preguntas fue identificar y constatar los factores planteados que influyen en el nivel de satisfacción laboral.

Las opciones presentadas a los encuestados para marcar es el mismo criterio que se realiza para tabular las encuestas:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

#### **4.1.2. Análisis exploratorio**

Según Salvador Figueras, M y Gargallo, P. (2003): “El Análisis Exploratorio de Datos (A.E.D.) es un conjunto de técnicas estadísticas cuya finalidad es conseguir un entendimiento básico de los datos y de las relaciones existentes entre las variables analizadas”.

## Satisfacción salarial/ remuneraciones

Figura 1. El salario percibido quincenal cubre sus necesidades básicas / personales

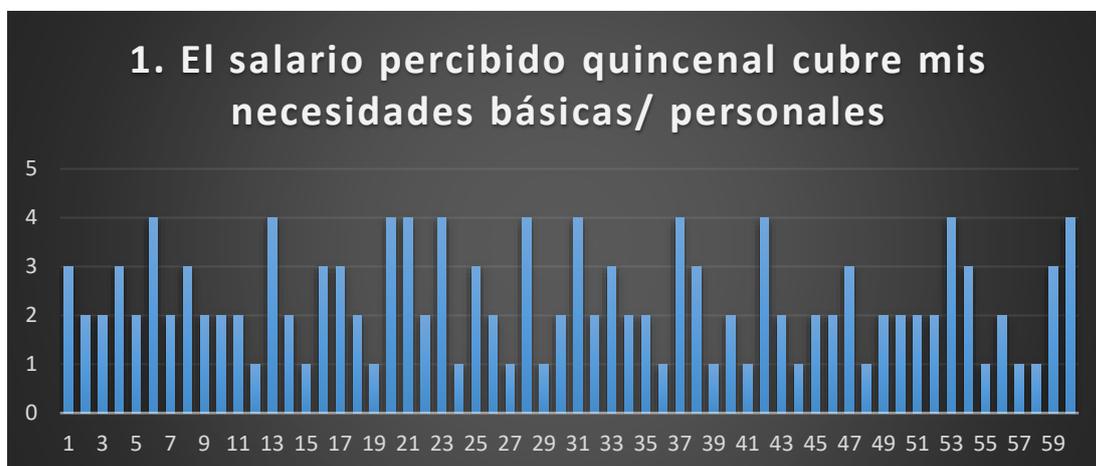


Tabla 1. Frecuencia absoluta pregunta 1

Cuenta de pregunta 1				
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	Total general
1	6	5	3	14
2	8	7	9	24
3	3	3	5	11
4	3	5	3	11
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 2. Frecuencia relativa pregunta 1

Cuenta de pregunta 1					
Etiquetas de fila	Etiquetas de columna	Corte	Despacho	Ventas	Total general
1	Corte	30.00%	25.00%	15.00%	23.33%
2	Corte	40.00%	35.00%	45.00%	40.00%
3	Corte	15.00%	15.00%	25.00%	18.33%
4	Corte	15.00%	25.00%	15.00%	18.33%
<b>Total general</b>	<b>Corte</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 1, a la pregunta el salario percibido quincenal cubre las necesidades básicas, del total de la muestra, alcanzan el 40.0% quienes se encuentran en desacuerdo, este porcentaje es significativo, ya que refleja la disconformidad por parte de los trabajadores respecto a la remuneración para cubrir sus necesidades primordiales. Asimismo, se puede observar que un 23.3% de los trabajadores manifiestan sentirse totalmente en desacuerdo denotándose una insatisfacción laboral y un 18.3% consideran que la remuneración percibida si alcanza a cubrir al menos sus necesidades básicas.

**Figura 2. Existen descuentos por faltas o impuntualidades**



**Tabla 3. Frecuencia absoluta pregunta 2**

Cuenta de pregunta 2	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
4	13	13	11	37
5	7	7	9	23
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 4. Frecuencia relativa pregunta 2**

Cuenta de pregunta 2	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	Total general
4	65.00%	65.00%	55.00%	61.67%
5	35.00%	35.00%	45.00%	38.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 2, a la pregunta existen descuentos por faltas o impuntualidades, del 100% de los colaboradores, un 62% alcanzan a manifestar que están de acuerdo con que sí existen descuentos a sus salarios por motivos de faltas o casos de impuntualidad y el 38% reafirma con un totalmente de acuerdo estos descuentos que se realizan en la empresa.

**Figura 3. Las remuneraciones son pagadas a tiempo**



**Tabla 5. Frecuencia absoluta pregunta 3**

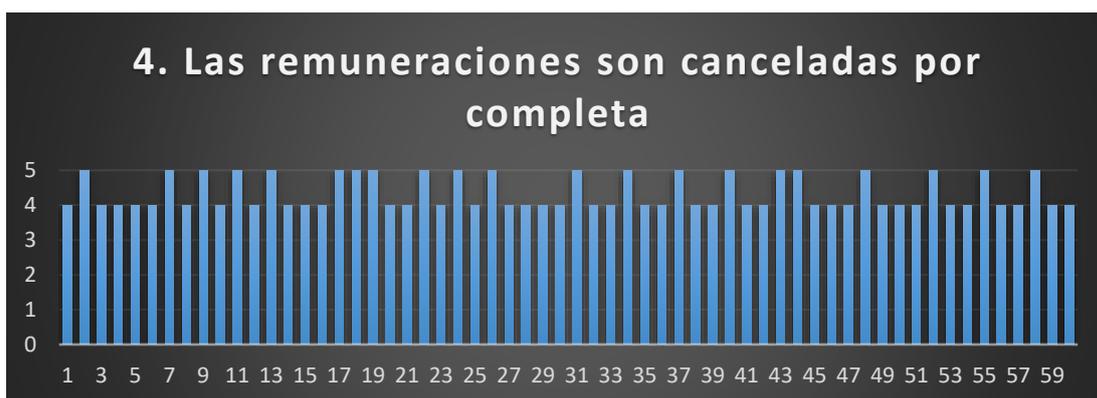
Cuenta de pregunta 3	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	Total general
3	2	2	6	10
4	12	12	7	31
5	6	6	7	19
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 6. Frecuencia relativa pregunta 3**

Cuenta de pregunta 3	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	10.00%	10.00%	30.00%	16.67%
4	60.00%	60.00%	35.00%	51.67%
5	30.00%	30.00%	35.00%	31.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 3, a la pregunta Las remuneraciones son pagadas a tiempo, del total de la muestra, el 52% se encuentra de acuerdo con el tiempo de pago de las remuneraciones, este porcentaje una mayor proporción, debido a que los empleados de todas las áreas se sienten conformes con el tiempo promedio de pago. Del mismo modo, se puede observar también que un 32% de los trabajadores se encuentran totalmente de acuerdo con el cumplimiento del tiempo de pago que perciben y el otro 17% restante muestran una posición neutral con respecto al tiempo de pago.

**Figura 4. Las remuneraciones son canceladas por completa**



**Tabla 7. Frecuencia absoluta pregunta 4**

<b>Cuenta de pregunta 4</b>	<b>Etiquetas de columna</b>			<b>Total general</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Corte</b>	<b>Despacho</b>	<b>Ventas</b>	<b>general</b>
4	14	13	12	39
5	6	7	8	21
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 8. Frecuencia relativa pregunta 4**

<b>Cuenta de pregunta 4</b>	<b>Etiquetas de columna</b>			<b>Total general</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Corte</b>	<b>Despacho</b>	<b>Ventas</b>	<b>general</b>
4	70.00%	65.00%	60.00%	65.00%
5	30.00%	35.00%	40.00%	35.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se aprecia en la figura 4, de la pregunta Las remuneraciones son canceladas por completo, del 100% de los trabajadores, el 65% de ellos señalan que se encuentran de acuerdo, que refleja la conformidad por parte de los trabajadores respecto al pago completo de remuneración. De la misma manera el 35% restante se encuentra totalmente de acuerdo con el cumplimiento completo de los pagos que perciben, siendo esta apreciación muy positiva para la empresa y muestra mucha coherencia de las percepciones de todos los trabajadores en las distintas áreas.

## Satisfacción salarial/gratificaciones

Figura 5. Percibo gratificaciones completas



Tabla 9. Frecuencia absoluta pregunta 5

Cuenta de pregunta 5	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2		1		1
4	13	14	15	42
5	7	5	5	17
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 10. Frecuencia relativa pregunta 5

Cuenta de pregunta 5	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	0.00%	5.00%	0.00%	1.67%
4	65.00%	70.00%	75.00%	70.00%
5	35.00%	25.00%	25.00%	28.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 5, a la pregunta percibo gratificaciones completas, del 100% de la muestra. El 70% significativamente afirman que, si reciben gratificaciones completas, del mismo modo el 28% coincide con que las

gratificaciones son completas y un mínimo de 2% manifiesta no recibir gratificación completa.

**Figura 6. Estoy de acuerdo con mis gratificaciones**



**Tabla 11. Frecuencia absoluta pregunta 6**

Cuenta de pregunta 6	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	10	8	7	25
3	8	9	6	23
4	2	3	7	12
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

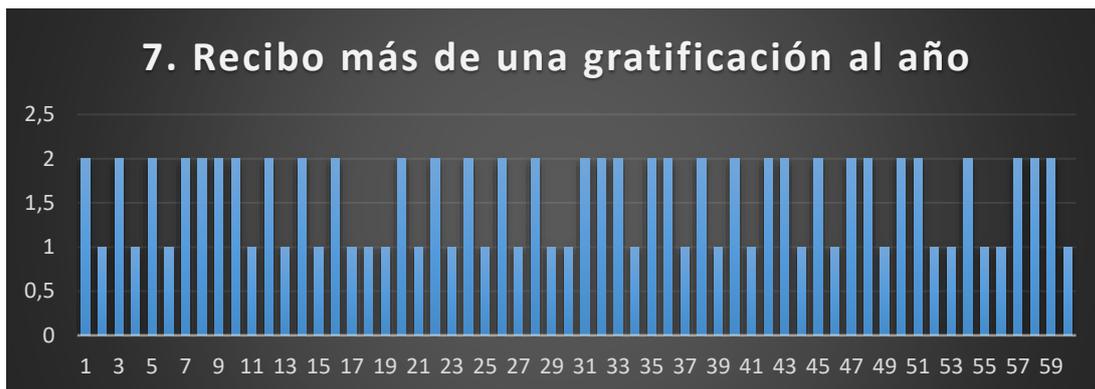
**Tabla 12. Frecuencia relativa pregunta 6**

Cuenta de pregunta 6	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	50.00%	40.00%	35.00%	41.67%
3	40.00%	45.00%	30.00%	38.33%
4	10.00%	15.00%	35.00%	20.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Se observa en la figura 6, a la Estoy de acuerdo con mis gratificaciones, del total de la muestra, alcanzan el 42% quienes se encuentran en desacuerdo con sus gratificaciones percibidas, este porcentaje es muy significativo, ya que refleja en

gran proporción el desacuerdo de los trabajadores, por otro lado, respecto un 38% de los encuestados se muestran indiferentes referente al monto de su gratificación que reciben y en su minoría un 20% manifiesta que se encuentran conformes con las gratificación que les da la empresa.

**Figura 7. Recibo más de una gratificación al año**



**Tabla 13. Frecuencia absoluta pregunta 7**

Cuenta de pregunta 7	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
1	9	9	9	27
2	11	11	11	33
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 14. Frecuencia relativa pregunta 7**

Cuenta de pregunta 7	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
1	45.00%	45.00%	45.00%	45.00%
2	55.00%	55.00%	55.00%	55.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 7, a la pregunta recibo más de una gratificación al año, del 100% de la muestra, el 45% manifiesta estar totalmente en desacuerdo,

de haber recibido más de una gratificación al año y el otro 55% afirma que se encuentran en desacuerdo, estos porcentajes que guardan mucha relación denotan resultados muy significativos, ya que todos los trabajadores coinciden en no percibir más de una gratificación al año y esto puede repercutir en su nivel de satisfacción.

### Satisfacción en el puesto de trabajo/ cumplimiento de tareas

**Figura 8. Cuento con el espacio y las herramientas necesarios para desarrollar mis labores**



**Tabla 15. Frecuencia absoluta pregunta 8**

Cuenta de pregunta 8	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	12	13	9	34
3	4	6	3	13
4	4	1	8	13
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 16. Frecuencia relativa pregunta 8**

Cuenta de pregunta 8	Etiquetas de columna				Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas		
2	60.00%	65.00%	45.00%	56.67%	
3	20.00%	30.00%	15.00%	21.67%	
4	20.00%	5.00%	40.00%	21.67%	
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	

Como se observa en la figura 8, a la pregunta cuento con las herramientas adecuadas para realizar mi trabajo, del 100% de la muestra, el 57% manifiesta estar en desacuerdo, de haber recibido las herramientas adecuadas para realizar de la mejor manera sus labores a diferencia de un menor porcentaje menor de 22% de los empleados afirman estar de acuerdo con las herramientas que se les son brindadas para el desempeño de sus labores.

**Figura 9. Recibo apoyo para el cumplimiento de tareas**



**Tabla 17. Frecuencia absoluta pregunta 9**

Cuenta de pregunta 9	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2	10	10	10	30
3	5	8	8	21
4	5	2	2	9
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 18. Frecuencia relativa pregunta 9**

Cuenta de pregunta 9	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%
3	25.00%	40.00%	40.00%	35.00%
4	25.00%	10.00%	10.00%	15.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

En la figura 9, correspondiente a la pregunta Recibo apoyo para el cumplimiento de tareas, del total de la muestra, el 50% (la mitad de encuestados) dan a notar que no reciben el apoyo necesario para que puedan cumplir sus labores asignadas y un 35% del total muestran indiferencia al apoyo que puedan recibir o no, en su minoría con un 15% se sienten conformes con el apoyo que reciben dentro de la empresa.

**Figura 10. Necesito apoyo para el cumplimiento de mis tareas**



**Tabla 19. Frecuencia absoluta pregunta 10**

Cuenta de pregunta 10	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	12	10	12	34
3	7	8	8	23
4	1	2		3
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 20. Frecuencia relativa pregunta 10**

Cuenta de pregunta 10	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	60.00%	50.00%	60.00%	56.67%
3	35.00%	40.00%	40.00%	38.33%
4	5.00%	10.00%	0.00%	5.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 10, a la pregunta necesito apoyo para el cumplimiento de mis tareas, alcanzan el 57% (más de la mitad de trabajadores) quienes consideran no necesitar apoyo para la realización de sus deberes, por otro lado, el 38% del total es indiferente ante esta situación de poder necesitar o

no apoyo y en un porcentaje mucho menor en un 5% manifiesta que necesitan apoyo para el cumplimiento de sus tareas, con lo que requieren mayor énfasis en sus procesos.

**Figura 11. Me cuesta cumplir con las tareas que me asignan**



**Tabla 21. Frecuencia absoluta pregunta 11**

Cuenta de pregunta 11	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	8	2	2	12
4	7	10	11	28
5	5	8	7	20
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 22. Frecuencia relativa pregunta 11**

Cuenta de pregunta 11	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	40.00%	10.00%	10.00%	20.00%
4	35.00%	50.00%	55.00%	46.67%
5	25.00%	40.00%	35.00%	33.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 11, a la pregunta, me cuesta cumplir con las tareas que me asignan, del 100% de la muestra, alcanzan el 47% quienes manifiestan tener problemas para cumplir con sus tareas asignadas, este porcentaje es significativo para esta pregunta, ya que refleja existen factores que no permiten que se cumplan con eficiencia sus labores. Por otro lado, un 33% de los trabajadores muestran indiferencia a esta problemática al cumplimiento de sus deberes y los esfuerzos que deban realizar para que sea satisfactorio.

### Satisfacción en el puesto de trabajo/ ascenso en el puesto de trabajo

Figura 12. Existen dificultades para ascender en los puestos de trabajo



Tabla 23. Frecuencia absoluta pregunta 12

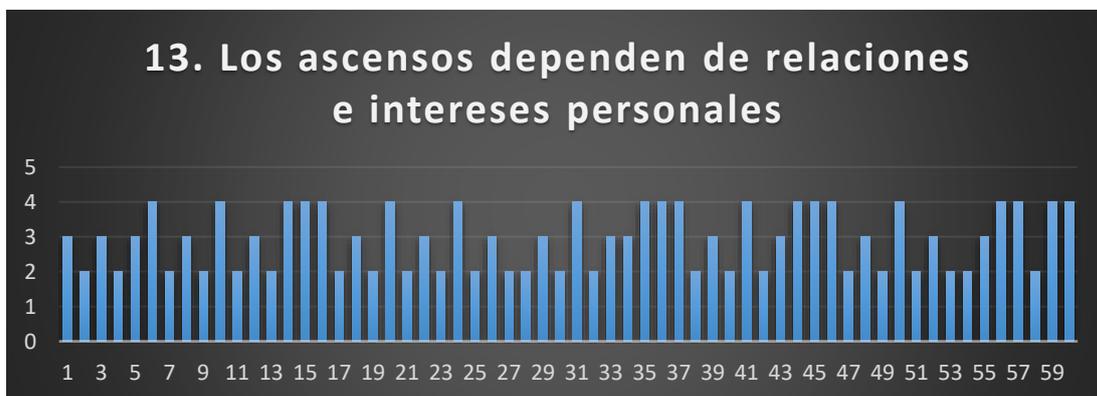
Cuenta de pregunta 12	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	11	10	12	33
3	6	6	6	18
4	3	4	2	9
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 24. Frecuencia relativa pregunta 12**

Cuenta de pregunta 12	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2	55.00%	50.00%	60.00%	55.00%
3	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%
4	15.00%	20.00%	10.00%	15.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 12, a la pregunta Existen dificultades para ascender en los puestos de trabajo, del total de la muestra, el 55% de trabajadores (más de la mitad) consideran que no existen dificultades para poder ascender a otros cargos dentro de la empresa, asimismo, en su minoría un 15% de los empleados consideran que si existe dificultades para poder lograr un ascenso.

**Figura 13. Los ascensos dependen de relaciones e intereses personales**



**Tabla 25. Frecuencia absoluta pregunta 13**

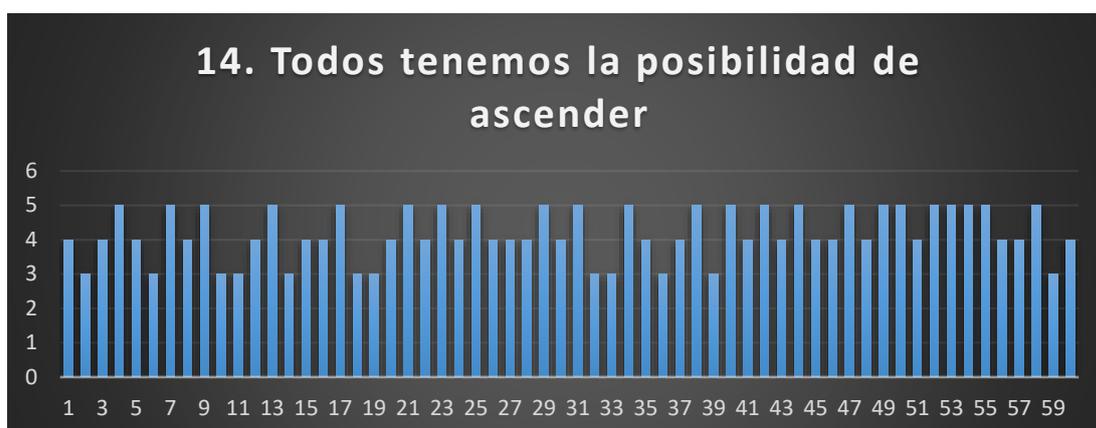
<b>Cuenta de pregunta 13</b>	<b>Etiquetas de columna</b>			<b>Total general</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Corte</b>	<b>Despacho</b>	<b>Ventas</b>	
2	7	9	8	24
3	4	6	6	16
4	9	5	6	20
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 26. Frecuencia relativa pregunta 13**

<b>Cuenta de pregunta 13</b>	<b>Etiquetas de columna</b>			<b>Total general</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Corte</b>	<b>Despacho</b>	<b>Ventas</b>	
2	35.00%	45.00%	40.00%	40.00%
3	20.00%	30.00%	30.00%	26.67%
4	45.00%	25.00%	30.00%	33.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 13, a la pregunta Los ascensos dependen de relaciones e intereses personales, del total de la muestra, alcanzan el 40.0% quienes se encuentran en desacuerdo, este porcentaje es significativo, ya que refleja que no se depende de las relaciones ni de intereses propios para llegar a un cargo superior, sin embargo, un 33% de trabajadores consideran que si se depende de tener ciertas relaciones e intereses en lo que respecta al logro de un ascenso.

**Figura 14. Todos tenemos la posibilidad de ascender**



**Tabla 27. Frecuencia absoluta pregunta 14**

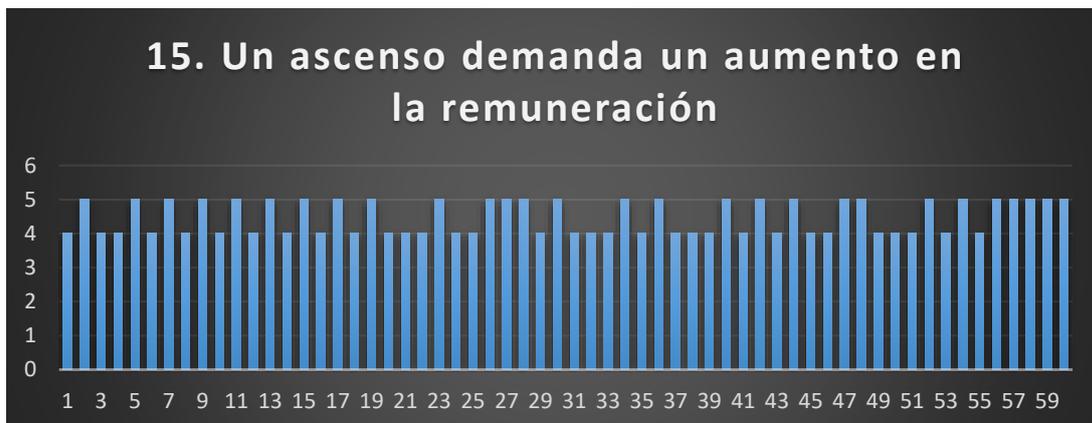
Cuenta de pregunta 14	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	1	4	7	12
4	9	8	8	25
5	10	8	5	23
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 28. Frecuencia relativa pregunta 14**

Cuenta de pregunta 14	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	5.00%	20.00%	35.00%	20.00%
4	45.00%	40.00%	40.00%	41.67%
5	50.00%	40.00%	25.00%	38.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 14, a la pregunta todos tenemos la oportunidad de ascender, del total de la muestra, un 42% afirma que todos los trabajadores en la empresa si cuentan con la misma posibilidad de ser ascendidos, y un 38% de mismo modo afirman que tienen altas probabilidades de obtener un ascenso, en un porcentaje menor un 20% del total se muestra indiferente al respecto.

**Figura 15. Un ascenso demanda un aumento en la remuneración**



**Tabla 29. Frecuencia absoluta pregunta 15**

Cuenta de pregunta 15	Etiquetas de columna				Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general	
4	9	12	11	32	
5	11	8	9	28	
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>	

**Tabla 30. Frecuencia relativa pregunta 15**

Cuenta de pregunta 15	Etiquetas de columna				Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general	
4	45.00%	60.00%	55.00%	53.33%	
5	55.00%	40.00%	45.00%	46.67%	
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	

Como se observa en la figura 15, a la pregunta Un ascenso demanda de un aumento de remuneración, del 100% de trabajadores, el 53% están de acuerdo con que, si se demanda de un necesario aumento de remuneración, asimismo, el 47% restante considera que definitivamente debe de existir un aumento cuando se logra escalar puestos de trabajo, estos porcentajes son ampliamente significativos para los trabajadores de la empresa.

## Satisfacción en el puesto de trabajo/ desempeño laboral

Figura 16. Al finalizar mis actividades laborales termino exhausto



Tabla 31. Frecuencia absoluta pregunta 16

Cuenta de pregunta 16	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	5	5	6	16
4	7	6	9	22
5	8	9	5	22
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 32. Frecuencia relativa pregunta 16

Cuenta de pregunta 16	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	25.00%	25.00%	30.00%	26.67%
4	35.00%	30.00%	45.00%	36.67%
5	40.00%	45.00%	25.00%	36.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 16, a la pregunta al finalizar mis actividades laborales termino exhausto, del total de la muestra, el 37% de los encuestados reflejan que, si se sienten en gran medida exhaustos al finalizar sus actividades, seguido de ello otro 37 % asiente que se encuentra de acuerdo con lo mismo,

sin embargo, un pequeño porcentaje de 26% se muestra indiferente al a esta pregunta.

**Figura 17. El desempeño que desarrollo compromete mi permanencia en el puesto de trabajo**



**Tabla 33. Frecuencia absoluta pregunta 17**

Cuenta de pregunta 17	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
4	13	9	11	33
5	7	11	9	27
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

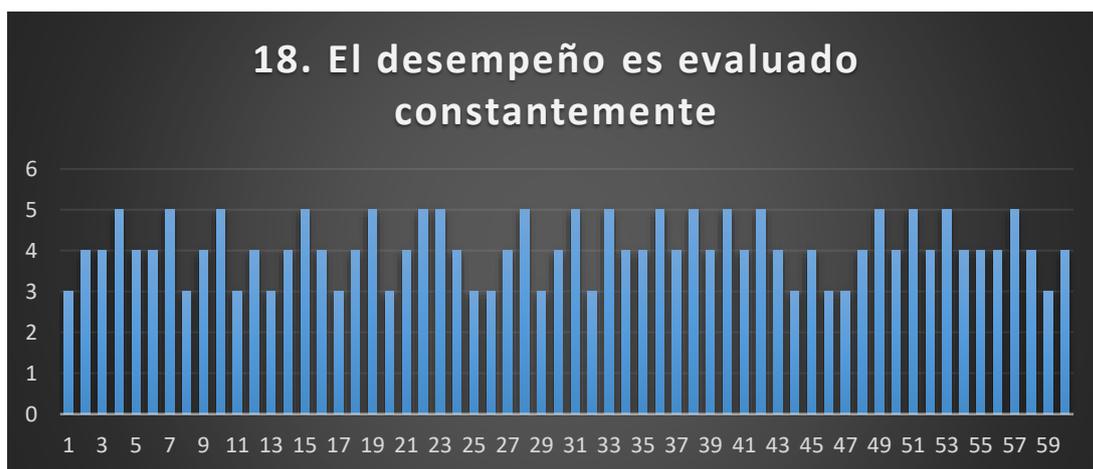
**Tabla 34. Frecuencia relativa pregunta 17**

Cuenta de pregunta 17	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
4	65.00%	45.00%	55.00%	55.00%
5	35.00%	55.00%	45.00%	45.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 17, a la pregunta el desempeño que desarrollo compromete mi permanencia en el puesto de trabajo, del 100% de la muestra, el 55% manifiesta que si existe relación del desempeño que se desarrolla con la

permanencia en el puesto laboral, el restante 45% reafirma esta respuesta con mayor énfasis en un totalmente de acuerdo con que el desempeño de las actividades tendrá gran influencia en la permanencia del cargo.

**Figura 18. El desempeño es evaluado constantemente**



**Tabla 35. Frecuencia absoluta pregunta 18**

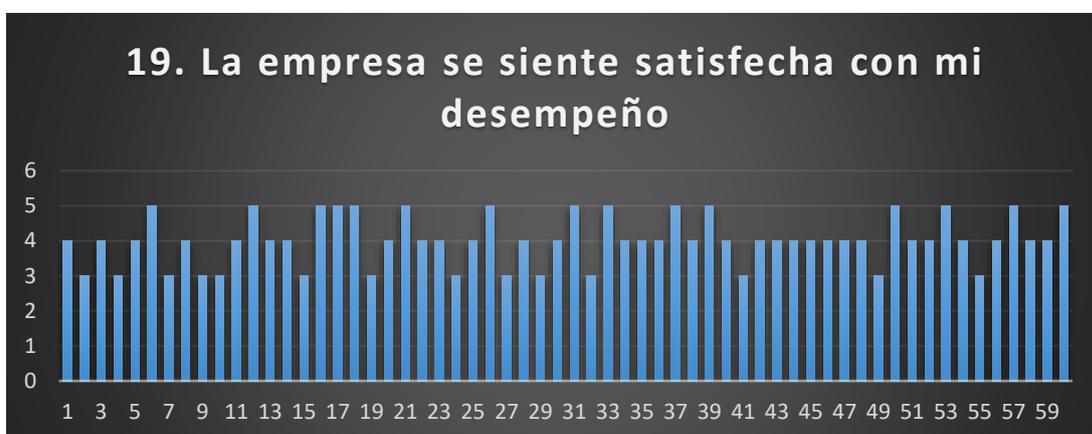
Cuenta de pregunta 18	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	4	4	6	14
4	11	8	9	28
5	5	8	5	18
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 36. Frecuencia relativa pregunta 18**

Cuenta de pregunta 18	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	20.00%	20.00%	30.00%	23.33%
4	55.00%	40.00%	45.00%	46.67%
5	25.00%	40.00%	25.00%	30.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 18, a la pregunta El desempeño es evaluado constantemente, del total de la muestra, alcanzan el 47% quienes se encuentran en desacuerdo, este porcentaje es significativo, ya que refleja el control que se tiene en cuanto a la evaluación de desempeño, un 30% del total afirma que hay evaluación de desempeño de manera significativa, y en un mínimo de 23% desinterés a la existencia de evaluación de desempeño constante.

**Figura 19. La empresa se siente satisfecha con mi desempeño**



**Tabla 37. Frecuencia absoluta pregunta 19**

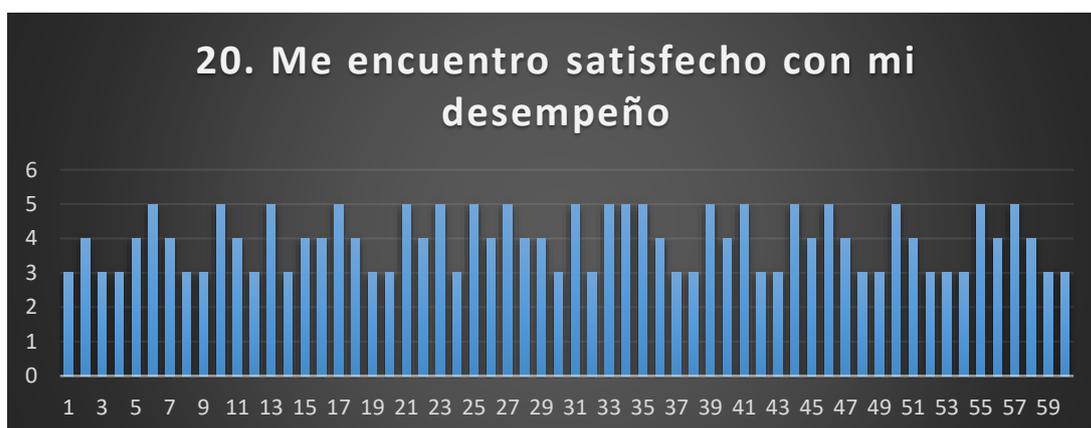
Cuenta de pregunta 19	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	3	4	7	14
4	13	10	8	31
5	4	6	5	15
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 38. Frecuencia relativa pregunta 19**

Cuenta de pregunta 19	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	5.00%	6.67%	11.67%	23.33%
4	21.67%	16.67%	13.33%	51.67%
5	6.67%	10.00%	8.33%	25.00%
<b>Total general</b>	<b>33.33%</b>	<b>33.33%</b>	<b>33.33%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 19, a la pregunta La empresa se siente satisfecha con mi desempeño, del total de la muestra, el 52% de encuestados manifiesta que si existen respuestas positivas por parte de la empresa a la realización de sus labores, así mismo el 25% del total de encuestados también consideran que la empresa valora sus desempeños realizados hasta el momento, sin embargo, existe un porcentaje mínimo de 23% que denota desinterés personal en cuanto al desempeño que realizan para la satisfacción de la empresa.

**Figura 20. Me encuentro satisfecho con mi desempeño**



**Tabla 39. Frecuencia absoluta pregunta 20**

Cuenta de pregunta 20	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	9	5	9	23
4	5	6	7	18
5	6	9	4	19
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 40. Frecuencia relativa pregunta 20**

Cuenta de pregunta 20	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	45.00%	25.00%	45.00%	38.33%
4	25.00%	30.00%	35.00%	30.00%
5	30.00%	45.00%	20.00%	31.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 20, a la pregunta me encuentro satisfecho con mi desempeño, del 100% de la muestra, el 38% de trabajadores se muestran indiferentes ante la pregunta, denotando desinterés ante su desempeño, un 32% se encuentra totalmente satisfecho con su desenvolvimiento en el trabajo, del mismo modo seguido de un 30% consideran que su desempeño es el adecuado a su cargo.

## Satisfacción en el estilo de dirección y ambiente laboral/trabajo en equipo

Figura 21. Existe dificultad para integrarme a los grupos de trabajo

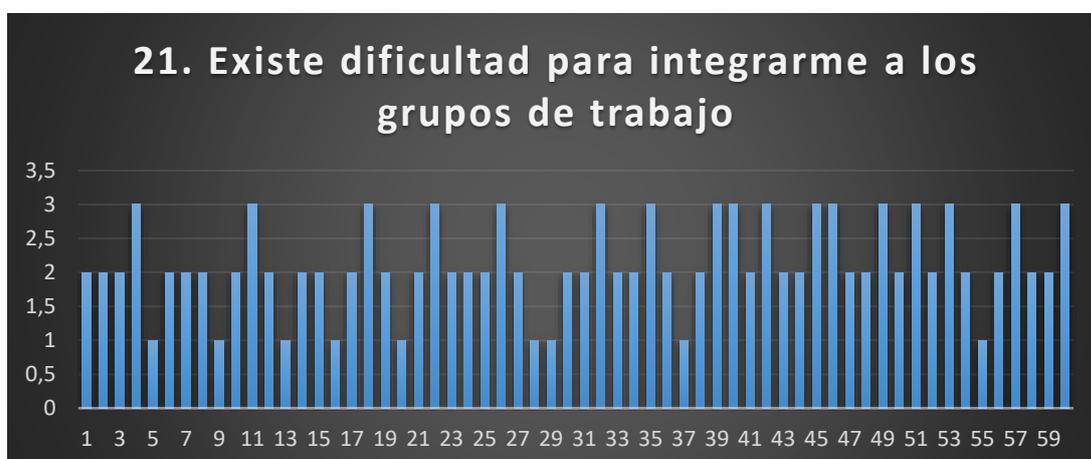


Tabla 41. Frecuencia absoluta pregunta 21

Cuenta de pregunta 21	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
1	1	3	5	9
2	11	11	12	34
3	8	6	3	17
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 42. Frecuencia relativa pregunta 21

Cuenta de pregunta 21	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
1	5.00%	15.00%	25.00%	15.00%
2	55.00%	55.00%	60.00%	56.67%
3	40.00%	30.00%	15.00%	28.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 21, a la pregunta Existe dificultad para integrarme a los grupos de trabajo, del 100% de la muestra, el 57% de empleados considera que no existe mucha dificultad para que puedan integrarse a un grupo de trabajo, por otro lado, un 28% del total se muestra indiferente por la relación que se pueda

tener a los grupos de trabajo, por último, el 15% restante de encuestados consideran que es accesible poder integrarse a un grupo de trabajo.

**Figura 22. Existen programas de integración para los trabajadores**



**Tabla 43. Frecuencia absoluta pregunta 22**

Cuenta de pregunta 22	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	7	9	11	27
4	13	11	9	33
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

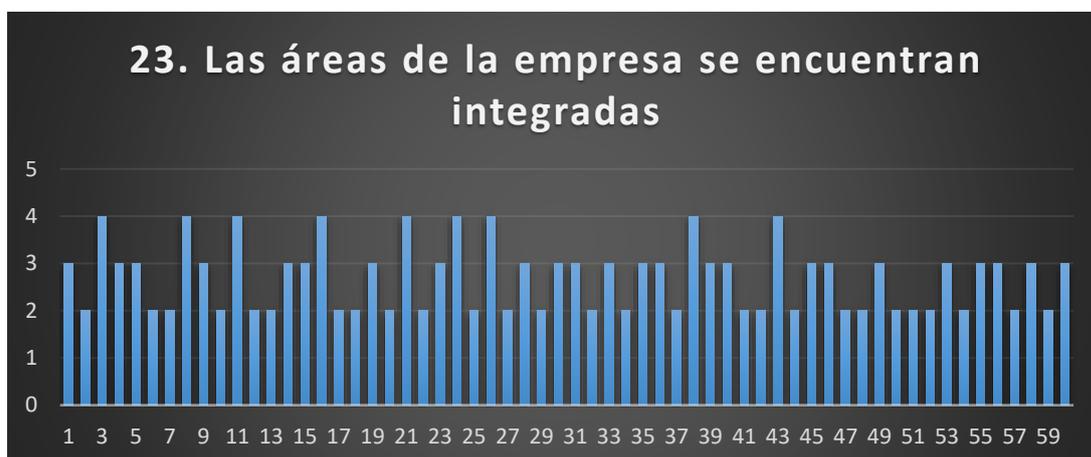
**Tabla 44. Frecuencia relativa pregunta 22**

Cuenta de pregunta 22	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	35.00%	45.00%	55.00%	45.00%
4	65.00%	55.00%	45.00%	55.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 22, a la pregunta existen programas de integración para los trabajadores, del 100% de trabajadores encuestados, el 55% de empleados afirma si existir programas de integración dentro de la empresa, por

otro lado, una cifra porcentual del 45% no menos importante denota indiferencia ante los programas de integración que puedan darse por parte de la empresa.

**Figura 23. Las áreas de la empresa se encuentran integradas**



**Tabla 45. Frecuencia absoluta pregunta 23**

Cuenta de pregunta 23	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	11	7	9	27
3	8	9	7	24
4	1	4	4	9
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 46. Frecuencia relativa pregunta 23**

Cuenta de pregunta 23	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	55.00%	35.00%	45.00%	45.00%
3	40.00%	45.00%	35.00%	40.00%
4	5.00%	20.00%	20.00%	15.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la pregunta 23, a la pregunta Las áreas de la empresa se encuentran integradas, del 100% de los trabajadores encuestados, el 45%

considera que no existe una buena integración de áreas, seguido de un 40% de trabajadores manifestando poco interés por la integración que pueda existir entre áreas, y una mínima proporción de encuestados manifiesta que existe integración entre áreas.

**Figura 24. Al integrarme a un grupo de trabajo soy bienvenido**



**Tabla 47. Frecuencia absoluta pregunta 24**

Cuenta de pregunta 24	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	7	11	8	26
3	10	6	8	24
4	3	3	4	10
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 48. Frecuencia relativa pregunta 24**

Cuenta de pregunta 24	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	35.00%	55.00%	40.00%	43.33%
3	50.00%	30.00%	40.00%	40.00%
4	15.00%	15.00%	20.00%	16.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 24, a la pregunta al integrarme a un grupo de trabajo soy bienvenido, del total de la muestra encuestada, el 43% considera no sentirse bienvenido en los grupos de trabajo, y del mismo modo un 40% con cierta relación muestra poco desinterés en las bienvenidas de grupos de trabajo, por otro lado, un 17 % dice sentirse conforme a su integración a un grupo de trabajo.

### Satisfacción en el estilo de dirección y ambiente laboral/ *empowerment*

Figura 25. Se valoran las opiniones de los trabajadores

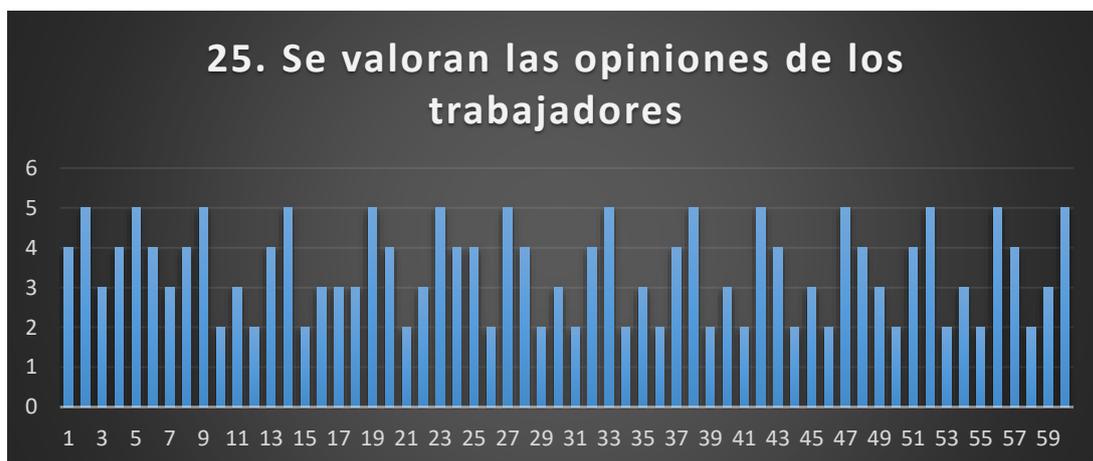


Tabla 49. Frecuencia relativa pregunta 25

Cuenta de pregunta 25	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2	7	7	3	17
3	4	4	6	14
4	4	5	6	15
5	5	4	5	14
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 50. Frecuencia absoluta pregunta 25**

Cuenta de pregunta 25	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	Total general
2	35.00%	35.00%	15.00%	28.33%
3	20.00%	20.00%	30.00%	23.33%
4	20.00%	25.00%	30.00%	25.00%
5	25.00%	20.00%	25.00%	23.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 25, a la pregunta se valoran las opiniones de los trabajadores, del 100% de la muestra, a la pregunta se valoran las opiniones de los empleados, el 28% considera sentir poco valoradas sus opiniones, un 23% refleja desinterés a la valoración de sus opiniones, un 25%, por otro lado, consideran que se toma en cuenta al igual que el 23% restante de trabajadores.

**Figura 26. Cada área de trabajo es capaz de resolver sus propios problemas**



**Tabla 51. Frecuencia absoluta pregunta 26**

Cuenta de pregunta 26	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
1	4	6	4	14
2	9	6	10	25
3	4	5	4	13
4	3	3	2	8
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 52. Frecuencia relativa pregunta 26**

Cuenta de pregunta 26	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
1	20.00%	30.00%	20.00%	23.33%
2	45.00%	30.00%	50.00%	41.67%
3	20.00%	25.00%	20.00%	21.67%
4	15.00%	15.00%	10.00%	13.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 26, a la pregunta cada área de trabajo es capaz de resolver sus propios problemas, del 100% de la muestra, el 42% considera que no se realizan soluciones propias por área, continuando con la misma afirmación el 24% manifiesta de manera totalmente negativa, el otro 22% muestra desinterés por el tema y el 13% restante considera que es posible las soluciones por área laboral.

## Satisfacción en el estilo de dirección y ambiente laboral/ empatía

Figura 27. La relación con mi jefe inmediato es cordial

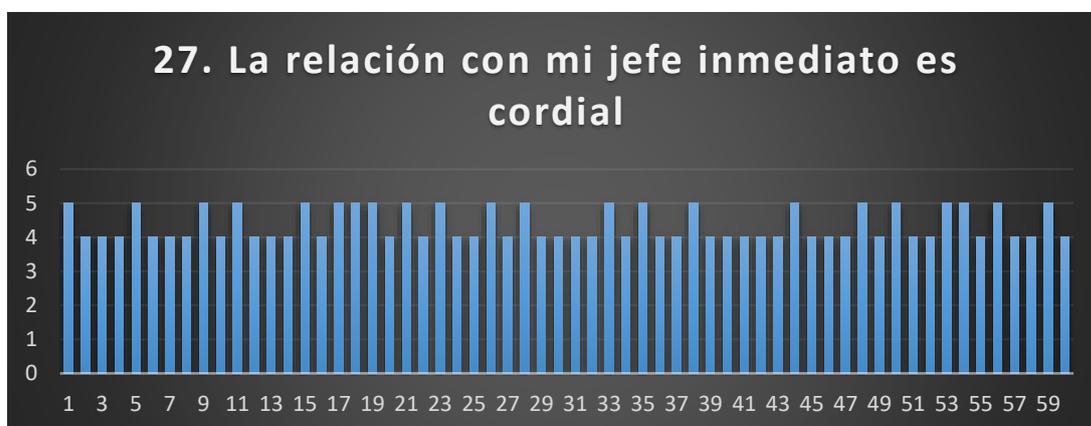


Tabla 53. Frecuencia absoluta pregunta 27

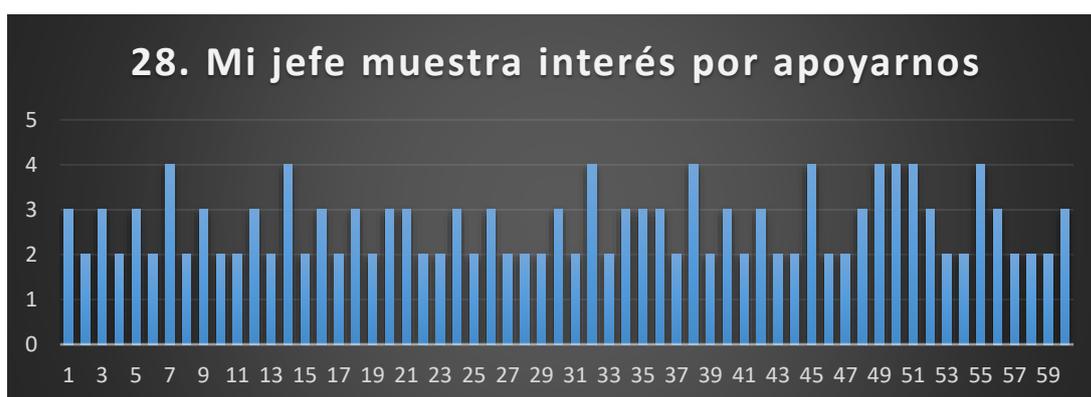
Cuenta de pregunta 27	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
4	13	13	12	38
5	7	7	8	22
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 54. Frecuencia relativa pregunta 27

Cuenta de pregunta 27	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
4	65.00%	65.00%	60.00%	63.33%
5	35.00%	35.00%	40.00%	36.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 27, a la pregunta La relación con mi jefe inmediato es cordial, del 100% de encuestados, el 63% de trabajadores manifiesta llevar un trato cordial con su jefe inmediato, en el mismo sentido, el 37% restante de empleados también reafirman la cordialidad de la relación con su jefe.

**Figura 28. Mi jefe muestra interés por apoyarnos**



**Tabla 55. Frecuencia absoluta pregunta 28**

Cuenta de pregunta 28	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	10	10	10	30
3	5	8	8	21
4	5	2	2	9
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 56. Frecuencia relativa pregunta 28**

Cuenta de pregunta 28	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%
3	25.00%	40.00%	40.00%	35.00%
4	25.00%	10.00%	10.00%	15.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 28, a la pregunta mi jefe muestra interés por apoyarnos, del 100% de encuestados, el 50% de ellos (la mitad de empleados) consideran que no existe interés por parte de su jefe por apoyarlos, el 35% de trabajadores muestran indiferencia ante esta situación, y en menor proporción el 15% logran afirmar que si existe interés por apoyarlos en sus áreas de trabajo.

Figura 29. Mi jefe se involucra con cada uno de nosotros



Tabla 57. Frecuencia absoluta pregunta 29

Cuenta de pregunta 29	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	14	14	10	38
3	2	1	4	7
4	4	5	6	15
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 58. Frecuencia relativa pregunta 29

Cuenta de pregunta 29	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	70.00%	70.00%	50.00%	63.33%
3	10.00%	5.00%	20.00%	11.67%
4	20.00%	25.00%	30.00%	25.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 29, a la pregunta mi jefe se involucra con cada uno de nosotros, del 100% de encuestados, el 63% afirma que su jefe no se involucra con cada uno de ellos, el 12% muestra desinterés a la pregunta y el restante 25% considera que hay involucramiento del jefe y su persona.

## Satisfacción en el estilo de dirección y ambiente laboral/ comunicación

Figura 30. Existen facilidades para coordinar con otras áreas

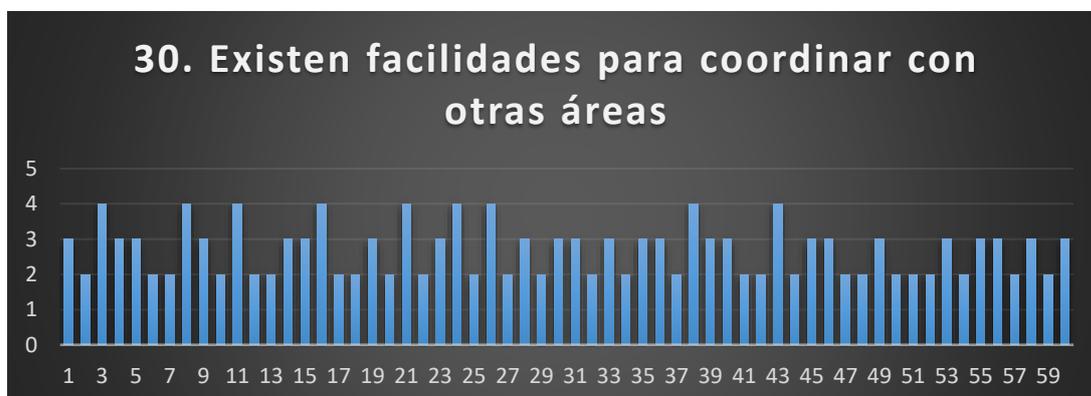


Tabla 59. Frecuencia absoluta pregunta 30

Cuenta de pregunta 30	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2	11	7	9	27
3	8	9	7	24
4	1	4	4	9
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 60. Frecuencia relativa pregunta 30

Cuenta de pregunta 30	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2	55.00%	35.00%	45.00%	45.00%
3	40.00%	45.00%	35.00%	40.00%
4	5.00%	20.00%	20.00%	15.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 30, a la pregunta existe facilidades para coordinar con otras áreas, del 100% de encuestados, el 45% de empleados considera que existen dificultades para la coordinación de áreas, por otro lado, el 40% de

empleados refleja desinterés a la pregunta, por último, el 15% restante manifiestan si hay accesibilidad para coordinar entre áreas.

**Figura 31. Cada área de la empresa esta supervisada**



**Tabla 61. Frecuencia absoluta pregunta 31**

Cuenta de pregunta 31	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	4	4	6	14
4	11	8	9	28
5	5	8	5	18
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 62. Frecuencia relativa pregunta 31**

Cuenta de pregunta 31	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	20.00%	20.00%	30.00%	23.33%
4	55.00%	40.00%	45.00%	46.67%
5	25.00%	40.00%	25.00%	30.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 31, a la pregunta Cada área de la empresa esta supervisada, del 100% de la muestra, el 47% manifiesta no mostrar interés por

la supervisión de áreas en sus labores, el 30% de ellos consideran ser supervisados en su ambiente laboral, y en una menor proporción el 23% restante considera la existencia de la poca supervisión por área, dentro de la empresa.

**Figura 32. Conozco bien el desarrollo de los objetivos de la empresa**



**Tabla 63. Frecuencia absoluta pregunta 32**

Cuenta de pregunta 32	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	9	5	9	23
3	5	7	6	18
4	6	8	5	19
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 64. Frecuencia relativa pregunta 32**

Cuenta de pregunta 32	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	45.00%	25.00%	45.00%	38.33%
3	25.00%	35.00%	30.00%	30.00%
4	30.00%	40.00%	25.00%	31.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 32, a la pregunta conozco bien el desarrollo de los objetivos de la empresa, del 100% de encuestados, el 38% de empleados

manifiestan no conocer los objetivos de la empresa a cabalidad, otro 30% de encuestados reflejan desinterés al caso en cuestión en la empresa y un 32 % contrariamente consideran que existe conocimiento del desarrollo de los objetivos definidos por la empresa.

### Satisfacción en el estilo de dirección y ambiente laboral/ reconocimiento

Figura 33. Obtengo reconocimiento por un buen desempeño en el trabajo



Tabla 65. Frecuencia absoluta pregunta 33

Cuenta de pregunta 33	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
1	3	3	6	12
2	11	12	12	35
3	6	5	2	13
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 66. Frecuencia relativa pregunta 33

Cuenta de pregunta 33	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
1	15.00%	15.00%	30.00%	20.00%
2	55.00%	60.00%	60.00%	58.33%
3	30.00%	25.00%	10.00%	21.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 33, a la pregunta obtengo reconocimiento por un buen desempeño en el trabajo, del 100% de la muestra, el 58% de los trabajadores consideran no tener algún reconocimiento a su buena labor, de la misma manera el 22% de empleados manifiestan poco interés al reconocimiento a su buen desempeño y un mínimo del 20% está totalmente en desacuerdo a algún tipo de reconocimiento.

**Figura 34. La empresa me brinda una total estabilidad laboral**



**Tabla 67. Frecuencia absoluta pregunta 34**

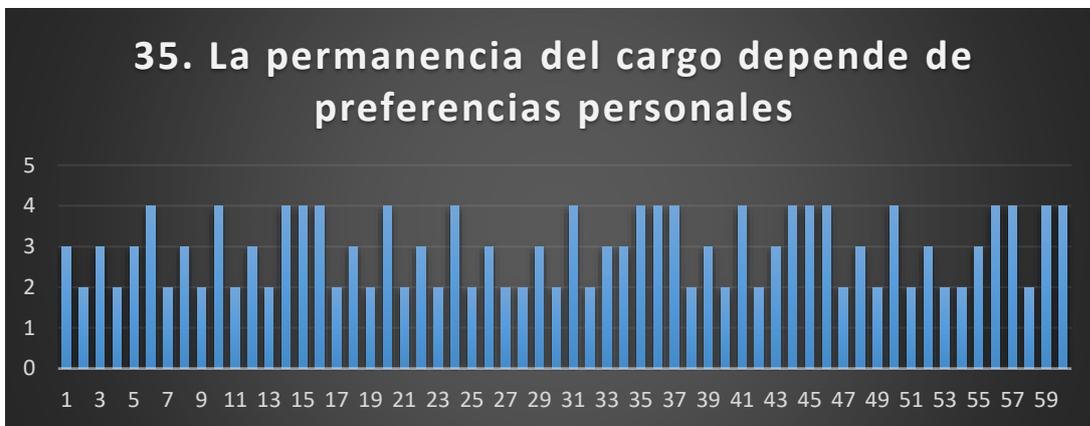
Cuenta de pregunta 34	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	3	8	6	17
3	8	5	8	21
4	9	7	6	22
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 68. Frecuencia relativa pregunta 34**

Cuenta de pregunta 34	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	15.00%	40.00%	30.00%	28.33%
3	40.00%	25.00%	40.00%	35.00%
4	45.00%	35.00%	30.00%	36.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 34, a la pregunta la empresa me brinda una total estabilidad laboral, del 100% de la muestra, el 37% considera que la estabilidad brindada por la empresa es buena, de otro lado el 35% de empleados no puedes afirmar que se encuentran estables en su trabajo, donde se denota poco interés, y el 28% restante se encuentra convencido que no se encuentra en un estado estable laboralmente que le pueda brindar la empresa.

**Figura 35. La permanencia del cargo depende de preferencias personales**



**Tabla 69. Frecuencia absoluta pregunta 35**

Cuenta de pregunta 35	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	7	9	8	24
3	4	6	6	16
4	9	5	6	20
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 70. Frecuencia relativa pregunta 35**

Cuenta de pregunta 35	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2	35.00%	45.00%	40.00%	40.00%
3	20.00%	30.00%	30.00%	26.67%
4	45.00%	25.00%	30.00%	33.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 35, a la pregunta la permanencia del cargo depende de las preferencias personales, del 100% de la muestra, el 40% de empleados niega la existencia de preferencias personales en relación al cargo que ocupan, de otro lado un 33% manifiesta que, si existe preferencias en ese contexto, y un 27% se muestra con desinterés en ese mismo sentido.

**Satisfacción en el estilo de dirección y ambiente laboral/ motivación**

**Figura 36. La empresa me brinda oportunidades de crecimiento profesional**



**Tabla 71. Frecuencia absoluta pregunta 36**

Cuenta de pregunta 36	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
1	4	5		9
2	10	9	9	28
3	6	6	11	23
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 72. Frecuencia relativa pregunta 36**

Cuenta de pregunta 36	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
1	20.00%	25.00%	0.00%	15.00%
2	50.00%	45.00%	45.00%	46.67%
3	30.00%	30.00%	55.00%	38.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 36, a la pregunta la empresa me brinda oportunidades de crecimiento profesional, del 100% de la muestra, el 47% de empleados manifiestan poco interés en el sentido de no poder afirmar que existe oportunidades de crecimiento para ellos, el otro 38% considera si sentirse con oportunidades de desarrollo profesional, y en una menor proporción un 15% contrariamente afirma no sentirse con las mismas oportunidades de crecimiento.

**Figura 37. Recibo felicitaciones por parte de mis superiores**



**Tabla 73. Frecuencia absoluta pregunta 37**

Cuenta de pregunta 37	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	10	8	8	26
3	8	9	6	23
4	2	3	6	11
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 74. Frecuencia relativa pregunta 37**

Cuenta de pregunta 37	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	50.00%	40.00%	40.00%	43.33%
3	40.00%	45.00%	30.00%	38.33%
4	10.00%	15.00%	30.00%	18.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 37, a la pregunta felicitaciones por parte de mis superiores, del 100% de la muestra el 43% manifiestan no recibir algún tipo de felicitación por parte de su jefe, un 38% de empleados denotan desinterés al respecto y contrariamente un 18% afirman haber recibido algún tipo de felicitación por parte de su jefe.

**Figura 38. Mi trabajo aporta mucho a la empresa**



**Tabla 75. Frecuencia absoluta pregunta 38**

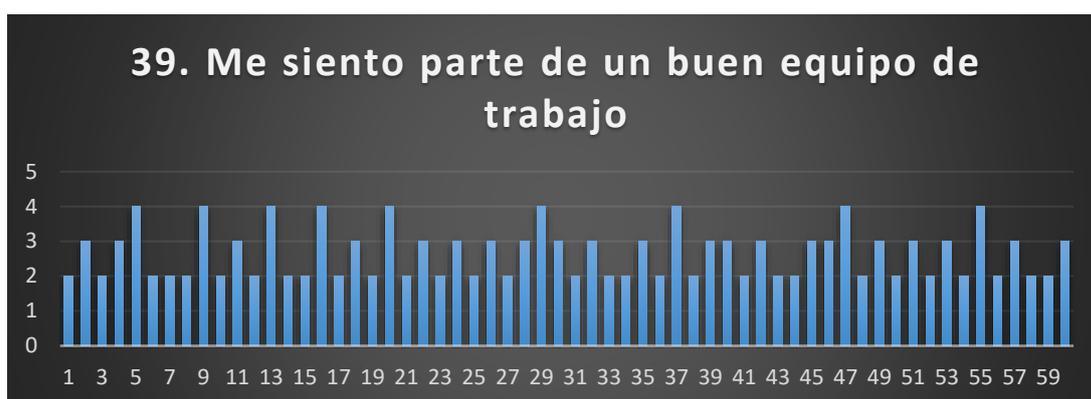
Cuenta de pregunta 38	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	3	4	7	14
4	13	10	8	31
5	4	6	5	15
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 76. Frecuencia relativa pregunta 38**

Cuenta de pregunta 38	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	15.00%	20.00%	35.00%	23.33%
4	65.00%	50.00%	40.00%	51.67%
5	20.00%	30.00%	25.00%	25.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 38, a la pregunta mi trabajo aporta mucho a la empresa, del 100% de la muestra el 52% de empleados consideran que su trabajo si es de aporte para la empresa, del mismo modo el 25% también consideran valorado su aporte, por otro lado, un 23% de empleados no muestran interés por la proporción que aporta su trabajo a la empresa.

**Figura 39. Me siento parte de un buen equipo de trabajo**



**Tabla 77. Frecuencia absoluta pregunta 39**

Cuenta de pregunta 39	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	10	9	11	30
3	8	9	4	21
4	2	2	5	9
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 78. Frecuencia relativa pregunta 39**

Cuenta de pregunta 39	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	50.00%	45.00%	55.00%	50.00%
3	40.00%	45.00%	20.00%	35.00%
4	10.00%	10.00%	25.00%	15.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 39, a la pregunta me siento parte de un buen equipo de trabajo, del 100 % de la muestra encuestada, el 50% (la mitad de empleados) manifestaron no sentirse parte de un buen equipo laboral, un 35% no muestra interés en este contexto y contrariamente un mínimo 15% afirman contemplarse en un buen equipo de trabajo dentro de su área.

## Salario/ pro actividad

Figura 40. El salario percibido quincenal justifica las actividades de trabajo



Tabla 79. Frecuencia absoluta pregunta 40

Cuenta de pregunta 40	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
1	3	5	1	9
2	8	6	8	22
3	6	6	9	21
4	3	3	2	8
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 80. Frecuencia relativa pregunta 40

Cuenta de pregunta 40	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
1	15.00%	25.00%	5.00%	15.00%
2	40.00%	30.00%	40.00%	36.67%
3	30.00%	30.00%	45.00%	35.00%
4	15.00%	15.00%	10.00%	13.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 40, a la pregunta el salario percibido quincenal justifica las actividades de trabajo, del 100% de la muestra, el 37% manifiesta una relación inversa del salario que percibe y su actividad, en el mismo sentido, un 15% apoya esta afirmación, y un 13% de trabajadores consideran que si es equitativo su actividad y salario percibido.

**Figura 41. Percibo incentivo por horas extras de trabajo**



**Tabla 81. Frecuencia absoluta pregunta 41**

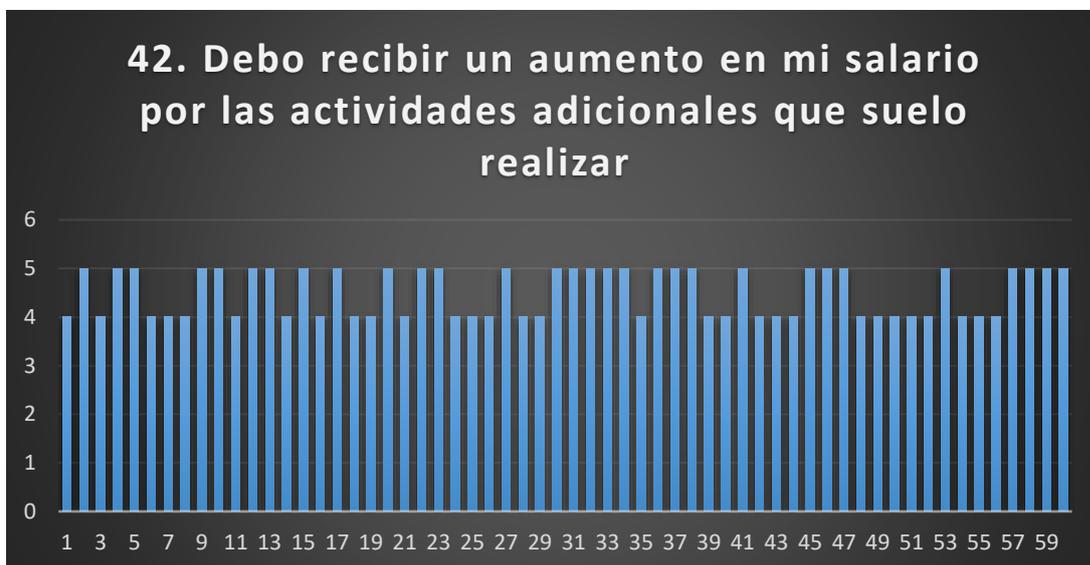
Cuenta de pregunta 41	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
1	1	3	2	6
2	11	8	11	30
3	8	8	4	20
4		1	3	4
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 82. Frecuencia relativa pregunta 41**

Cuenta de pregunta 41	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
1	5.00%	15.00%	10.00%	10.00%
2	55.00%	40.00%	55.00%	50.00%
3	40.00%	40.00%	20.00%	33.33%
4	0.00%	5.00%	15.00%	6.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 41, a la pregunta percibo incentivos por horas extras de trabajo, del 100% de la muestra, el 50% de empleados manifiesta estar en desacuerdo, el 33% se muestran en una posición neutral y el 10% dice estar totalmente en desacuerdo con respecto a percibir incentivos por horas extras de trabajo.

**Figura 42. Debo recibir un aumento en mi salario por las actividades adicionales que suelo realizar**



**Tabla 83. Frecuencia absoluta pregunta 42**

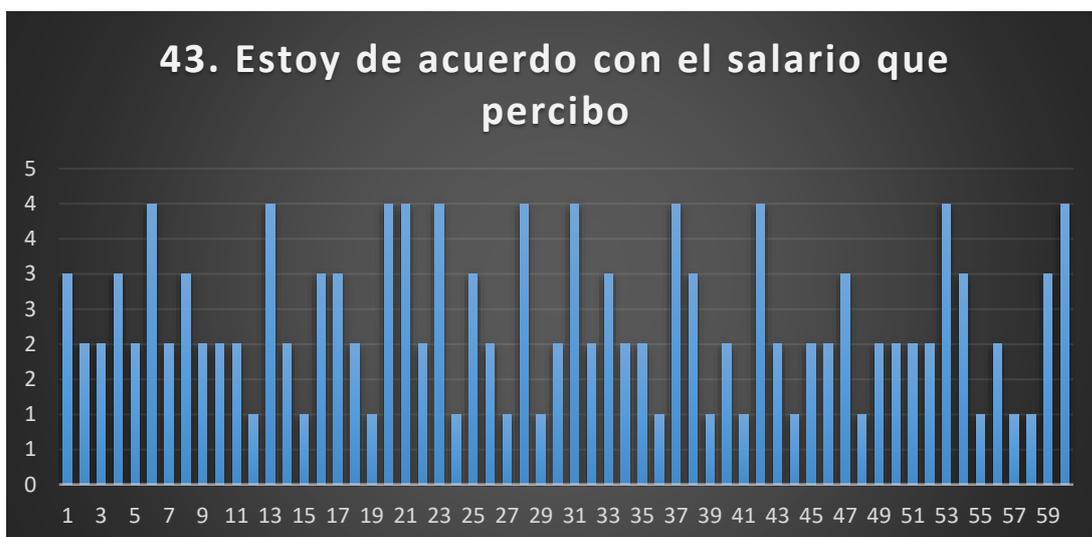
Cuenta de pregunta 42	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
4	11	9	10	30
5	9	11	10	30
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 84. Frecuencia relativa pregunta 42**

Cuenta de pregunta 42	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
4	55.00%	45.00%	50.00%	50.00%
5	45.00%	55.00%	50.00%	50.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 42, a la pregunta debo recibir un aumento en mi salario por las actividades adicionales que suelo realizar, del 100% de la muestra, el 50% de empleados manifiesta que deberían de recibir un aumento por actividad adicional y el otro 50% reafirma notablemente.

**Figura 43. Estoy de acuerdo con el salario que percibo**



**Tabla 85. Frecuencia absoluta pregunta 43**

Cuenta de pregunta 43	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
1	6	5	3	14
2	8	7	9	24
3	3	3	5	11
4	3	5	3	11
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 86. Frecuencia relativa pregunta 43**

Cuenta de pregunta 43	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
1	30.00%	25.00%	15.00%	23.33%
2	40.00%	35.00%	45.00%	40.00%
3	15.00%	15.00%	25.00%	18.33%
4	15.00%	25.00%	15.00%	18.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 43, a la pregunta Estoy de acuerdo con el salario que percibo, del 100% de la muestra, el 40% de trabajadores no se encuentra de acuerdo con su salario percibido, el 23% también considera no encontrarse totalmente de acuerdo, el 18% se muestra indiferente y el otro 18% restante se encuentra de acuerdo con el salario percibido.

Figura 44. Mi remuneración está por debajo del sueldo mínimo

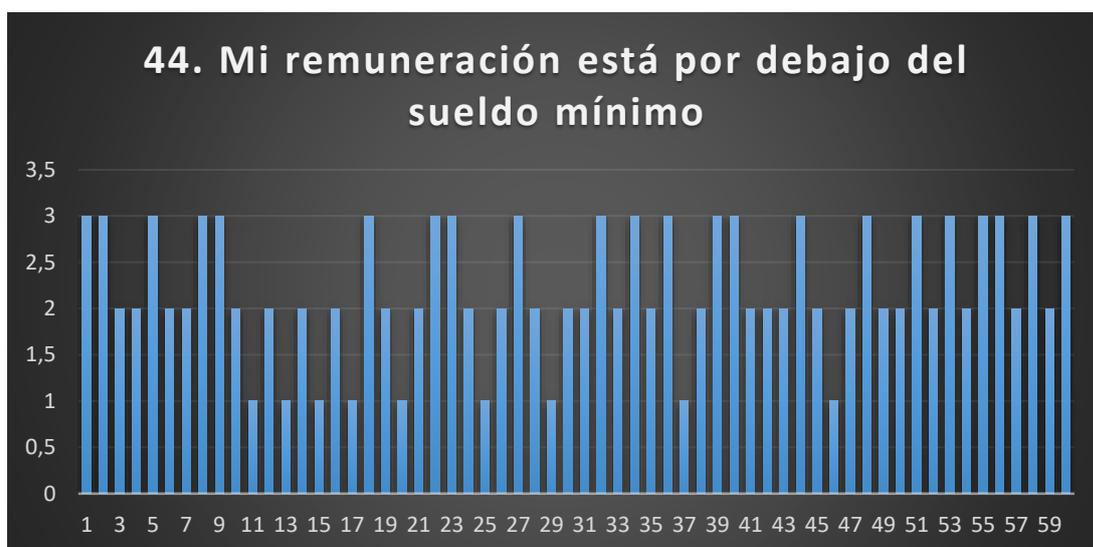


Tabla 87. Frecuencia absoluta pregunta 44

Cuenta de pregunta 44	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
1	1	3	5	9
2	11	9	9	29
3	8	8	6	22
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 88. Frecuencia relativa pregunta 44

Cuenta de pregunta 44	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
1	5.00%	15.00%	25.00%	15.00%
2	55.00%	45.00%	45.00%	48.33%
3	40.00%	40.00%	30.00%	36.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 44, a la pregunta mi remuneración está por debajo del sueldo mínimo, del 100% de la muestra el 48% manifiesta que su remuneración no se encuentra por debajo del sueldo mínimo, el 37% se muestra

indiferente y el 15% dice no recibir su remuneración por debajo del sueldo mínimo.

### Salario/ ambiente laboral

Figura 45. Los salarios de los trabajadores de área son uniformes



Tabla 89. Frecuencia absoluta pregunta 45

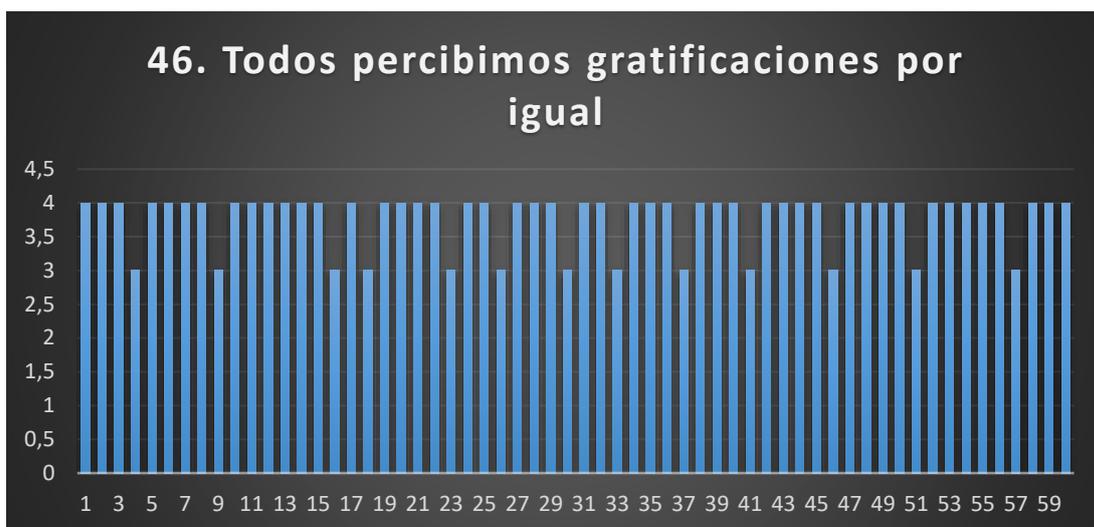
Cuenta de pregunta 45	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2	6	2		8
3	8	10	12	30
4	6	8	8	22
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 90. Frecuencia relativa pregunta 45

Cuenta de pregunta 45	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2	30.00%	10.00%	0.00%	13.33%
3	40.00%	50.00%	60.00%	50.00%
4	30.00%	40.00%	40.00%	36.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 45, a la pregunta los salarios de los trabajadores de área son uniformes, del 100% de la muestra, el 37% se encuentra de acuerdo con lo que percibe, sin embargo, un 50% manifiesta que no está de acuerdo ni desacuerdo.

**Figura 46. Todos percibimos gratificaciones por igual**



**Tabla 91. Frecuencia absoluta pregunta 46**

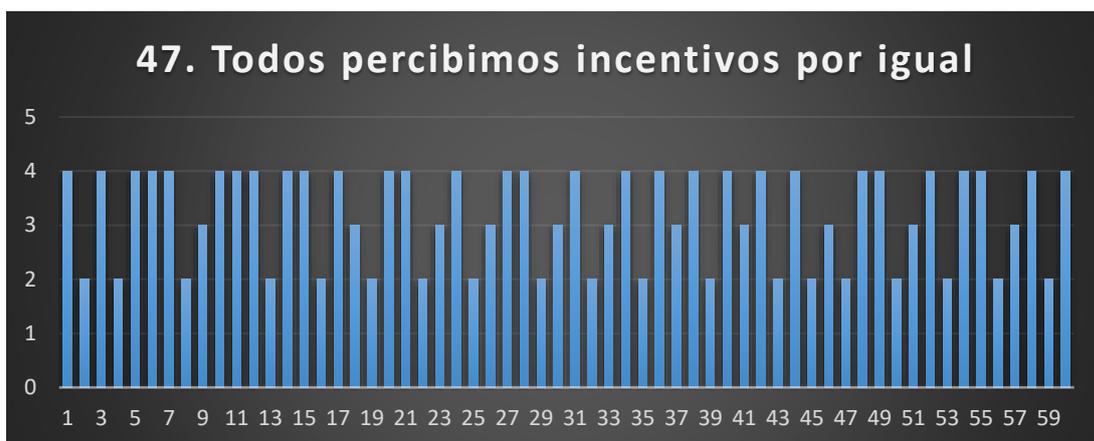
Cuenta de pregunta 46	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	4	5	4	13
4	16	15	16	47
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 92. Frecuencia relativa pregunta 46**

Cuenta de pregunta 46	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	20.00%	25.00%	20.00%	21.67%
4	80.00%	75.00%	80.00%	78.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 46, a la pregunta: todos recibimos gratificaciones por igual, del 100% de la muestra, el 78% con un resultado significativa manifiesta que todos los empleados reciben sus gratificaciones, y el otro 22% restante se muestra indiferente al tema de percepción de gratificaciones en relación a sus compañeros.

**Figura 47. Todos percibimos incentivos por igual**



**Tabla 93. Frecuencia absoluta pregunta 47**

Cuenta de pregunta 47	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	7	6	6	19
3	4	5	2	11
4	9	9	12	30
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 94. Frecuencia relativa pregunta 47**

Cuenta de pregunta 47	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
2	35.00%	30.00%	30.00%	31.67%
3	20.00%	25.00%	10.00%	18.33%
4	45.00%	45.00%	60.00%	50.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 47, a la pregunta todos recibimos incentivos por igual, del 100% de encuestados, el 50% de empleados han manifestado que, si reciben incentivos por igual según su percepción, por otro lado, contrariamente un 32% dicen no recibir incentivos por igual y el 18% restante no se muestra con interés a la equidad de incentivos.

### Estilo de dirección y ambiente laboral/ motivación de logro

Figura 48. Siempre busco ascender

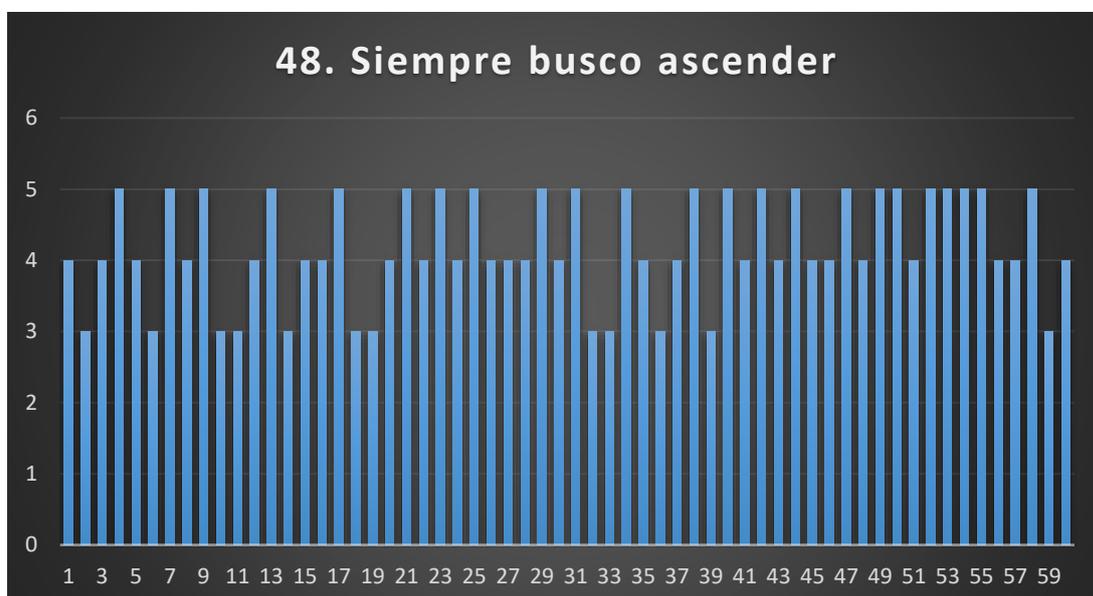


Tabla 95. Frecuencia absoluta pregunta 48

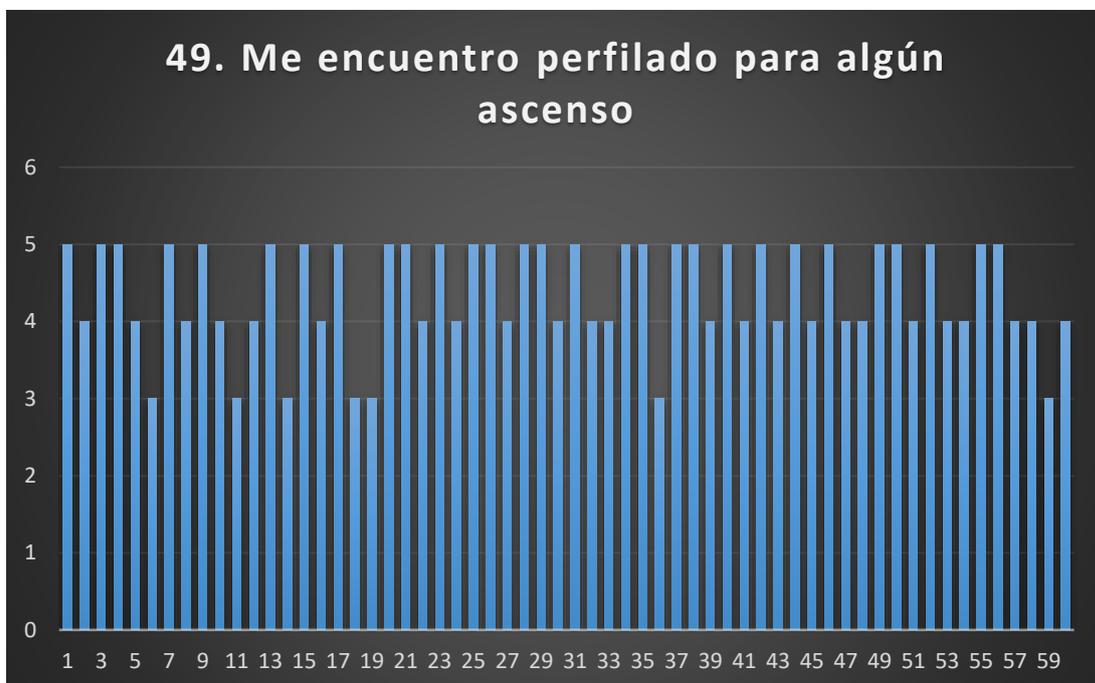
Cuenta de pregunta 48	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	1	4	7	12
4	9	8	8	25
5	10	8	5	23
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 96. Frecuencia relativa pregunta 48**

Cuenta de pregunta 48	Etiquetas de columna				Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general	
3	5.00%	20.00%	35.00%	20.00%	
4	45.00%	40.00%	40.00%	41.67%	
5	50.00%	40.00%	25.00%	38.33%	
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	

Como se observa en la figura 48, a la pregunta siempre busco ascender, del 100% de la muestra, el 42% menciona estar de acuerdo con la búsqueda de ascensos, del mismo modo un 38% manifiesta que está totalmente de acuerdo con la búsqueda de ascensos en su centro de labores, y el 20% restante nos muestra ser indiferente al tema en cuestión.

**Figura 49. Me encuentro perfilado para algún ascenso**



**Tabla 97. Frecuencia absoluta pregunta 49**

Cuenta de pregunta 49	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	1	1	5	7
4	11	7	6	24
5	8	12	9	29
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 98. Frecuencia relativa pregunta 49**

Cuenta de pregunta 49	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	5.00%	5.00%	25.00%	11.67%
4	55.00%	35.00%	30.00%	40.00%
5	40.00%	60.00%	45.00%	48.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 49, a la pregunta me encuentro perfilado para algún ascenso, del 100% de la muestra, el 48% de empleados considera sentirse totalmente perfilado para ascender, el siguiente 40% dice que también considera que el perfil que tiene se perfila para un posible ascenso, de otro lado un 12% restante denota cierta indiferencia a su perfil para escalar.

## Estilo de dirección y ambiente laboral / motivación intrínseca

Figura 50. Cuento con independencia para desarrollar mis actividades

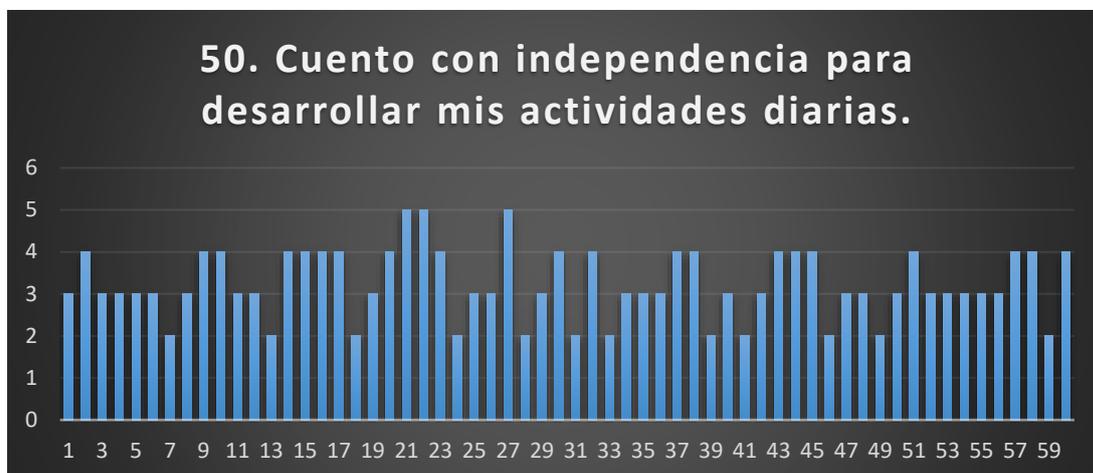


Tabla 99. Frecuencia absoluta pregunta 50

Cuenta de pregunta 50	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2			1	1
3	5	7	5	17
4	9	9	13	31
5	6	4	1	11
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 100. Frecuencia relativa pregunta 50

Cuenta de pregunta 50	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2	0.00%	0.00%	5.00%	1.67%
3	25.00%	35.00%	25.00%	28.33%
4	45.00%	45.00%	65.00%	51.67%
5	30.00%	20.00%	5.00%	18.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 50, a la pregunta cuento con independencia para desarrollar mis actividades diarias, el 52% de empleados manifiestan contar con independencia en el desarrollo de sus actividades, el 28% se mantiene neutral, el 18% del total también cuenta con total independencia, y un 2% no tiene libertad para actuar independientemente.

**Figura 51. Tengo la libertad de tomar decisiones ante circunstancias imprevistas**



**Tabla 101. Frecuencia absoluta pregunta 51**

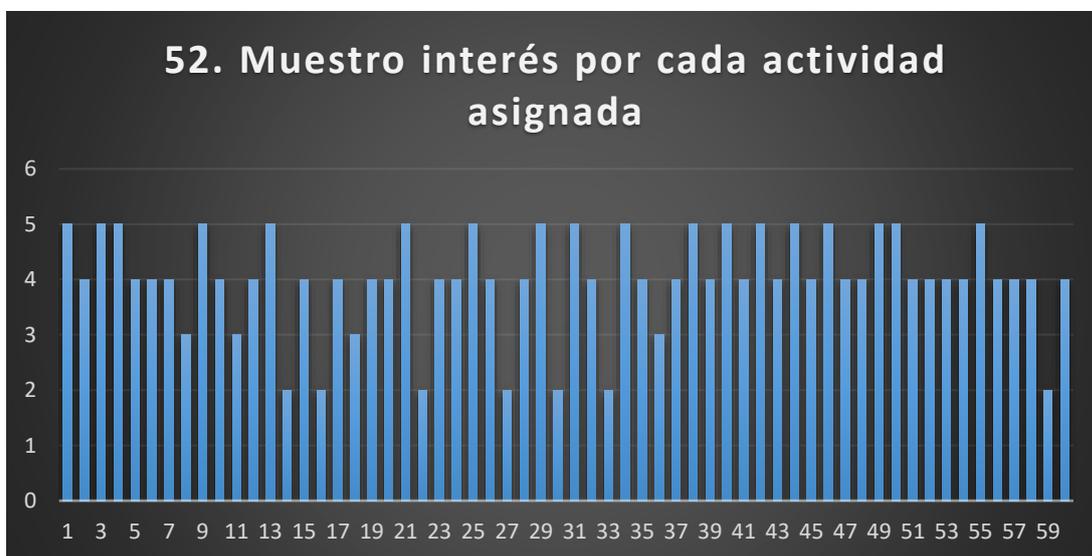
Cuenta de pregunta 51	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	8	9	6	23
4	12	8	14	34
5		3		3
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 102. Frecuencia relativa pregunta 51**

Cuenta de pregunta 51	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	40.00%	45.00%	30.00%	38.33%
4	60.00%	40.00%	70.00%	56.67%
5	0.00%	15.00%	0.00%	5.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 51, a la pregunta tengo la libertad de tomar decisiones ante circunstancias imprevistas, del 100% de la muestra el 57% (más de la mitad) manifiesta tener la libertad para reaccionar de inmediato ante circunstancias imprevistas, y un 38% se mantiene neutral ante la toma de decisiones.

**Figura 52. Muestro interés por cada actividad asignada**



**Tabla 103. Frecuencia absoluta pregunta 52**

Cuenta de pregunta 52	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2	1	4	2	7
3		1	3	4
4	13	8	10	31
5	6	7	5	18
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 104. Frecuencia relativa pregunta 52**

Cuenta de pregunta 52	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
2	5.00%	20.00%	10.00%	11.67%
3	0.00%	5.00%	15.00%	6.67%
4	65.00%	40.00%	50.00%	51.67%
5	30.00%	35.00%	25.00%	30.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 52, a la pregunta nuestro interés por cada actividad asignada, del 100% de la muestra el 52% de trabajadores considera mostrar interés por sus actividades, del mismo modo el siguiente 30% está totalmente de acuerdo con el grado de interés y en menor proporción un 12% considera no tener el interés debido a la actividad asignada.

## Compatibilidad con el puesto de trabajo/ desempeño laboral

Figura 53. El tiempo asignado para desarrollar mis actividades es el adecuado para su cumplimiento



Tabla 105. Frecuencia absoluta pregunta 53

Cuenta de pregunta 53	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
1	3	2		5
2	10	9	9	28
3	4	6	9	19
4	3	3	2	8
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 106. Frecuencia relativa pregunta 53

Cuenta de pregunta 53	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
1	15.00%	10.00%	0.00%	8.33%
2	50.00%	45.00%	45.00%	46.67%
3	20.00%	30.00%	45.00%	31.67%
4	15.00%	15.00%	10.00%	13.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 53, a la pregunta el tiempo asignado para mis actividades es el adecuado para su cumplimiento, de 100% de la muestra, el 47% significativamente considera que el tiempo no es el necesario, y un 32% no lo considera ni necesario ni innecesario para realizar sus labores.

**Figura 54. Me siento cómodo al realizar mis tareas**



**Tabla 107. Frecuencia absoluta pregunta 54**

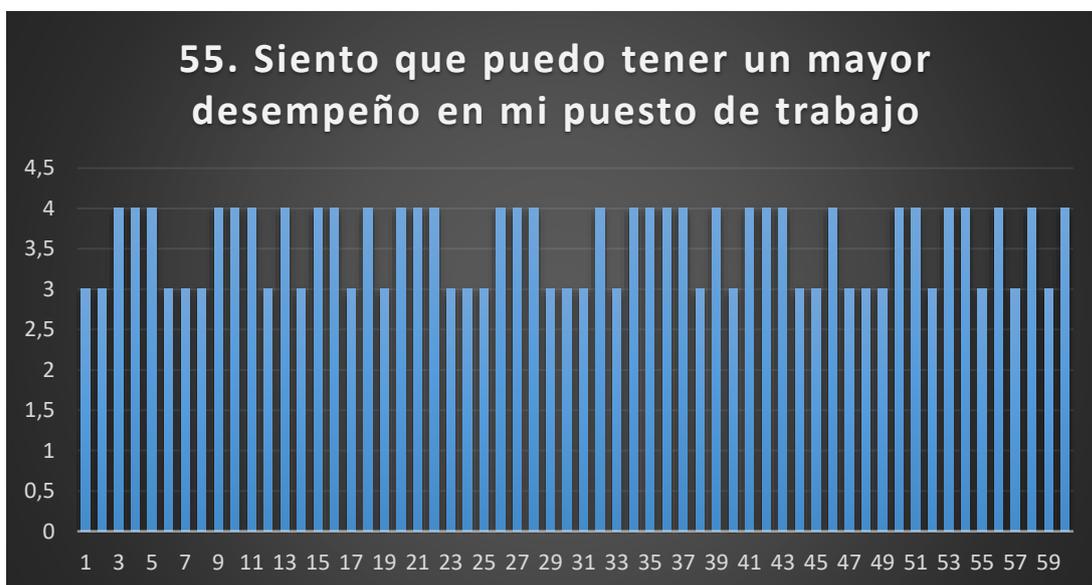
Cuenta de pregunta 54	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	9	10	13	32
4	9	3	2	14
5	2	7	5	14
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 108. Frecuencia relativa pregunta 54**

Cuenta de pregunta 54	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	45.00%	50.00%	65.00%	53.33%
4	45.00%	15.00%	10.00%	23.33%
5	10.00%	35.00%	25.00%	23.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 54, a la pregunta me siento como al realizar mis tareas, del 100% de la muestra, el 53% se mantiene neutral a la pregunta, un 23% de empleados si se siente cómodo al realizar sus actividades y el otro 23% restante reafirman la misma situación.

**Figura 55. Siento que puedo tener un mayor desempeño en mi puesto de trabajo**



**Tabla 109. Frecuencia absoluta pregunta 55**

Cuenta de pregunta 55	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	9	9	9	27
4	11	11	11	33
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 110. Frecuencia relativa pregunta 55**

Cuenta de pregunta 55	Etiquetas de columna			Total
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	general
3	45.00%	45.00%	45.00%	45.00%
4	55.00%	55.00%	55.00%	55.00%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 55, a la pregunta siento que puedo tener un mayor desempeño en mi puesto de trabajo, del 100% la muestra, el 55% considera poder lograr un mayor desempeño del que ya realiza, y el otro 45% restante no se siente convencido en poder lograr un mayor desempeño.

### **Compatibilidad con el puesto de trabajo/ identificación con la organización**

**Figura 56. Cumplimiento con todas las tareas que me asignan**



**Tabla 111. Frecuencia absoluta pregunta 56**

Cuenta de pregunta 56	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	9	5	9	23
4	5	6	7	18
5	6	9	4	19
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 112. Frecuencia relativa pregunta 56**

Cuenta de pregunta 56	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	
3	45.00%	25.00%	45.00%	38.33%
4	25.00%	30.00%	35.00%	30.00%
5	30.00%	45.00%	20.00%	31.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 56, a la pregunta cumpla con todas las tareas que me asignan, del 100% de encuestados, el 38% considera no cumplir con todas las tareas asignadas, por otro lado, el 32% si considera cumplirlas, al igual que el 30% que también cumplen con la tarea que se les asigna.

**Figura 57. Me siento comprometido con los objetivos de la empresa**



**Tabla 113. Frecuencia absoluta pregunta 57**

<b>Cuenta de pregunta 57</b>	<b>Etiquetas de columna</b>			<b>Total general</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Corte</b>	<b>Despacho</b>	<b>Ventas</b>	
2	9	5	9	23
3	5	7	6	18
4	6	8	5	19
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Tabla 114. Frecuencia relativa pregunta 57**

<b>Cuenta de pregunta 57</b>	<b>Etiquetas de columna</b>			<b>Total general</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Corte</b>	<b>Despacho</b>	<b>Ventas</b>	
2	45.00%	25.00%	45.00%	38.33%
3	25.00%	35.00%	30.00%	30.00%
4	30.00%	40.00%	25.00%	31.67%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 57, a la pregunta, me siento comprometido con los objetivos de la empresa, del 100% de la muestra, el 38% de empleados dice no sentirse comprometidos con los objetivos, el otro 30% muestra desinterés ante este asunto y el 32% restante si se siente comprometidos.

Figura 58. Cuesta mucho tiempo ascender

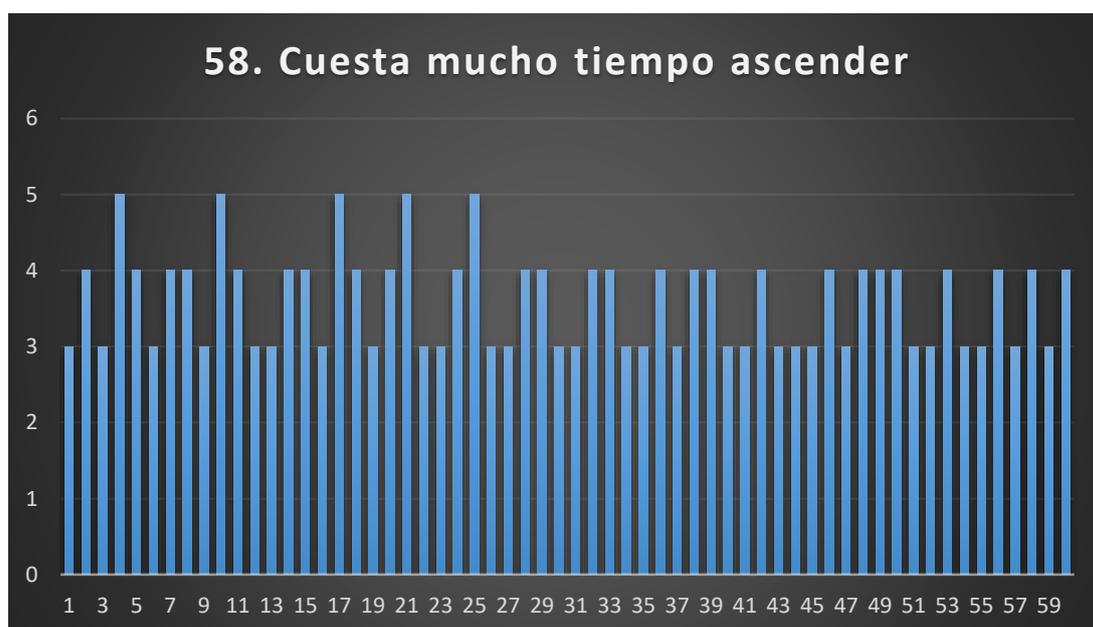


Tabla 115. Frecuencia absoluta pregunta 58

Cuenta de pregunta 58	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	Total general
3	7	5	3	15
4	7	7	11	25
5	6	8	6	20
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Tabla 116. Frecuencia relativa pregunta 58

Cuenta de pregunta 58	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	Corte	Despacho	Ventas	Total general
3	35.00%	25.00%	15.00%	25.00%
4	35.00%	35.00%	55.00%	41.67%
5	30.00%	40.00%	30.00%	33.33%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en la figura 58, a la pregunta cuesta mucho tiempo ascender, del 100% de la muestra, el 42% considera que, si requiere de tiempo los

ascensos, del mismo modo el 33% manifiesta lo mismo y el 25% restante se muestran indiferentes al tiempo que transcurre para ascender a un cargo.

#### **4.1.3. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis**

##### **4.1.3.1. Subtítulo derivado del objetivo o hipótesis específica 1**

El sistema de remuneraciones y gratificaciones afecta directamente al nivel de satisfacción laboral del personal.

Efectivamente, el sistema de remuneración afecta el nivel de satisfacción laboral, luego de un análisis sobre los resultados de la encuesta, si bien es cierto que los salarios se pagan a tiempo, el medio de pago es el correcto, gran parte de los colaboradores (63%) dicen no estar de acuerdo con su salario, ellos admiten no recibir un dinero “extra” (50%) por las horas que se suman a su jornada laboral, consideran que perciben un incentivo por el buen desempeño en la organización (55%), en ese sentido, deben recibir dinero por las actividades adicionales a sus tareas diarias (50%). Se observa que hay un gran problema con las remuneraciones en la organización, siendo este un punto “flaco” que afecta directamente a la satisfacción laboral.

##### **4.1.3.2. Subtítulo derivado del objetivo o hipótesis específica 2**

Si no existe vínculo entre las capacidades y competencias del trabajador con el puesto de trabajo, entonces se verá afectada la satisfacción laboral.

Los resultados respecto a si existe compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo se deduce que en su mayoría se sienten contentos con las actividades que realizan actualmente (52%), ello se hace notar en el desenvolvimiento y al interés que muestran en cada actividad realizada, al

momento de tomar decisiones poseen de toda la independencia y autonomía, ya que se deben regir a las instrucciones que sus jefes consideren pertinente, sienten que desempeñan su labor de manera efectiva, están contentos con su desempeño, pero consideran que la empresa no tiene esa consideración. No cuentan con tiempo suficiente para desarrollar todas sus actividades.

Lo más resaltante es sobre el entorno físico de trabajo, pues en su totalidad los trabajadores han demostrado incomodidad ante ello, especialmente, por las condiciones en que se dan, es decir, que no se cuentan con los elementos y espacio necesario, en consecuencia, la falta de tiempo para realizar sus actividades diarias.

#### **4.1.3.3. Subtítulo derivado del objetivo o hipótesis específica 3**

El nivel de satisfacción laboral de la empresa Representaciones Martin SAC está directamente relacionado al estilo de dirección y el ambiente laboral.

Los resultados respecto a si el estilo de dirección de la empresa es el adecuado podemos inferir que en primera instancia que los trabajadores desconocen los objetivos de la empresa (68%), pues consideran que los directivos no les dan a conocer, así como también sienten la falta de apoyo por parte de los jefes cuando se trata de problemas (50%), ya que cada una de las áreas resuelve sus propios problemas laborales mas no los personales, es decir, trabajan independientemente y que con facilidad se culpan entre ellas. Es por tal razón, que la relación cordial con los jefes no, se manifiesta en gran medida en esta empresa, siendo la prueba de ello que solo un 38% considera la buena relación con sus jefes y la otra gran parte considera que sus jefes no están involucrados.

Sin embargo, admiten que las opiniones son consideradas en una instancia (48%).

#### **4.1.3.4. Subtítulo derivado del objetivo o hipótesis específica 4**

Al momento de contrastar con las hipótesis planteadas inicialmente se puede decir y probar mediante la investigación realizada que lo que está causando los bajos niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa REPRESENTACIONES MARTIN SAC son:

El sistema de remuneraciones, incentivos y gratificaciones en los trabajadores de la empresa afecta a los trabajadores en cuanto a su nivel de satisfacción.

El estilo de dirección no es el adecuado y la relación por parte de los jefes hacia los trabajadores de la empresa afecta en la medida que no recibe el apoyo de ellos.

La compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo en la empresa no influye en la satisfacción del personal.

## **CAPÍTULO V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Discusión de los resultados**

En el presente capítulo se presenta la discusión de resultados de análisis para estudiar los factores que determinan el nivel de satisfacción laboral en la Empresa Representaciones Martin S.A.C., para una muestra aleatoria de 60 trabajadores comprendidas en las áreas, corte, despacho y ventas, para tal fin la discusión de los resultados serán explicados en títulos que comprenden las hipótesis específicas (objetivos específicos) y la hipótesis general (objetivo general) formuladas en esta investigación.

#### **5.1.1. Sistema de remuneración y gratificación del personal en el nivel de satisfacción laboral**

Según el objetivo específico: Comprender en qué medida contribuye el sistema de remuneración y gratificación del personal en el nivel de satisfacción laboral. En la tabla 1 se observa que existe un promedio del 63% de trabajadores que consideran que el salario que perciben no cubre sus necesidades básicas, sin embargo, en la tabla 5 el 100% de trabajadores consideran que el medio de pago es el adecuado. Por otro lado, con en la tabla 8 se observa que el 42% de empleados se encuentra en desacuerdo con las gratificaciones percibidas, con lo cual queda demostrada la hipótesis al establecer una relación directa entre el nivel de satisfacción laboral del trabajador y sistema de remuneraciones.

Según Caballero, K. (2002) Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que, a su vez, ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que, probablemente, sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Por lo tanto, el nivel de satisfacción se ve influenciado claramente por el sistema de remuneraciones, a pesar que el medio de pago es el correcto, no se siente conformes con el monto de pago recibido, siendo esta compensación probablemente la característica que causa insatisfacción en los colaboradores, por la percepción de justicia que consideran.

De acuerdo con la investigación de Serrano, K. (2016) Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores cas de la municipalidad distrital de Carabayllo. Se concluye de este trabajo de investigación que los factores motivacionales influyen significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores por contrato administrativo de servicios (cas) de la municipalidad distrital de Carabayllo, se afirma que los trabajadores poseen necesidades de orden económico y de estímulo en la institución. Con respecto a los resultados de la investigación en la empresa

REPRESENTACIONES MARTIN SAC., se afirma que el sistema de remuneraciones repercute en el nivel de satisfacción por el grado de valoración que el empleado muestra ante este factor.

### **5.1.2. Influencia de dirección en el ambiente laboral de las distintas áreas de la empresa REPRESENTACIONES MARTIN SAC**

Según el objetivo específico: Determinar la manera en que influye el estilo de dirección en el ambiente laboral de las distintas áreas de la empresa Representaciones Martin SAC. En la tabla 42 se observa que el 68% de los colaboradores desconocen los objetivos de la empresa, los directivos no las dan a conocer, asimismo, en la tabla 37 se aprecia que el 85% de empleados consideran que su jefe no muestra interés en apoyarlos en sus áreas, por otro lado, en la tabla 46 se observa que el 85% los trabajadores consideran que no tienen oportunidades de crecimiento en la empresa, no cuentan con oportunidades de desarrollo profesional. Por tal motivo, con los resultados obtenidos y analizados, queda demostrada la hipótesis que el nivel de satisfacción laboral de la empresa Representaciones Martin SAC está directamente relacionado al estilo de dirección y el ambiente laboral, porque no se haya una buena relación entre los colaboradores y jefes inmediatos.

Según Payne (2001) nos dice: “Aunque existen muchas investigaciones que analizan la relación clima-satisfacción, sin embargo, no hay consenso en cuanto a la dirección de la causalidad de tal relación; es decir, si es de clima a satisfacción o de satisfacción a clima, la relación de causalidad entre las percepciones de clima y sus consecuencias hipotéticas es recíproca.

Por otro lado, Col. (1997) afirma que: “El clima puede tener influencias significativas sobre algunos resultados y variables, tales como el rendimiento, la tasa de absentismo y sobre algunas experiencias laborales como la satisfacción. Hasta finales de los años noventa parece que no existía un acuerdo generalizando sobre las relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los resultados de la investigación”.

El clima de la organización repercute en el estado anímico del trabajador, así como el estilo de dirección que se da en la organización para el desarrollo de actividades y esto se verá reflejado en su desempeño laboral y la identificación que éste tenga con la empresa en cuanto a los objetivos y compromiso que muestran los trabajadores al desempeñar sus roles.

Flores, A. (2012) en su investigación: Relación entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional en la universidad privada de Tacna concluye que el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la universidad, en estudio, es regular, de acuerdo a los resultados del instrumento aplicado. Este nivel alcanzado se explica al observar que, de los siete indicadores empleados para evaluar el clima organizacional, solo dos se encuentran calificados en promedio como “muy buenos”, los restantes se encuentran calificados entre “regular” y “bueno”. En base a esta tesis, se asemejan a nuestros resultados con que el clima organizacional de va relacionado directamente con el estilo de liderazgo, es importante que los jefes inmediatos estén comprometidos con los trabajadores para llegar a un consenso de apoyo continuo.

### **5.1.3. Relación entre las capacidades y competencias del trabajador y puesto laboral**

Según el objetivo específico: Conocer el vínculo entre las capacidades y competencias del trabajador y puesto laboral. En la tabla 60 se observa que existe un promedio del 52% de trabajadores se sienten cómodos con las actividad que realizan dentro de su área, por otro lado, en la tabla 68 el 47% de colaboradores considera que el tiempo para realizar sus actividades no es el suficiente, sin embargo, en la tabla, asimismo, en la tabla 71 % los trabajadores consideran que si existe relación entre el desempeño y el ambiente de trabajo, con lo cual queda demostrada la hipótesis al no existir vínculo entre las capacidades y competencias del trabajador con el puesto de trabajo, entonces se verá afectada la satisfacción laboral del colaborador, debido a que influye la motivación para la realización de sus actividades y el grado de la capacidad que tienen para resolverlas.

Según Judge, Thoresen, Bono y Patton (2001) en su revisión sobre el tema mencionan al menos siete modelos que tratan la relación satisfacción laboral - desempeño laboral:

1. La satisfacción laboral causa el desempeño laboral: probablemente uno de los más antiguos y se atribuye al movimiento de las relaciones humanas, bajo la premisa de que las actitudes conducen al comportamiento. Si bien pareciera ser que las actitudes se relacionan con el comportamiento en el trabajo, el modelo posee poco respaldo y los resultados no han probado ser concluyentes.
2. El desempeño laboral causa la satisfacción laboral: bajo la premisa de que la satisfacción sigue al comportamiento, deriva de la hipótesis de que esto se dará

por la provisión de recompensas extrínsecas e intrínsecas. Si bien se basa en estudios causales, no logra probar una causalidad válida e introduce un cuestionamiento sobre la existencia de otras variables influyendo en la relación.

3. Satisfacción y desempeño laboral se relacionan recíprocamente: menciona que el desempeño puede ser satisfactorio, a la vez, provocado por la satisfacción. Solo ha recibido apoyo parcial y parece depender del tipo de satisfacción del individuo.

4. La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral es espuria: propone que la correlación no es real, y que, si bien muchos la infieren, pocos estudios han logrado probar formalmente la hipótesis.

5. La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral es moderada por otras variables: es la investigación más común, y considera la relación mediada por otras variables, como recompensa contingente, complejidad del trabajo, características intrínsecas al mismo y autoestima.

7. Conceptualizaciones alternativas sobre satisfacción laboral y/o desempeño laboral: este grupo de modelos discute que tiene poco sentido considerar la relación de forma tradicional, y que es mejor reconceptualizar las propuestas sobre actitudes. Considera que las emociones positivas se relacionan con el desempeño.

Las competencias que tenga el trabajador al desenvolverse en el puesto de trabajo asignado por la empresa, es fundamental para su desempeño eficaz y eficiente, con lo que se pretenderá alcanzar la productividad de los trabajadores, la comodidad de los mismos para el desenvolvimiento este fundamento se ve

reflejado en nuestros resultados alcanzados en cuanto a la compatibilidad y capacidades de los trabajadores para su grado de desempeño.

## CONCLUSIONES

1. Luego de los resultados obtenidos, se puede apreciar que el sistema salarial es un aspecto importante directamente relacionado con la satisfacción del trabajador, este mientras perciba un salario que sienta que esta de acorde a sus necesidades y desempeño, se sentirá satisfecho, muchas veces trabajadores no se sienten a gusto con su salario, y ocurre en diversas empresa, es por ello que este tema debe ser llevado de la mano con las actividades que ellos realizan en la organización, justificando así sus ingresos.

2. El estilo de dirección es otro de los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral, este relacionado con el ambiente en el trabajo, se concluye que es importante el papel que jugará el liderazgo en la empresa Representaciones Martín, Iniciativas de liderazgo que involucren valores y tengan como objetivo elevar el nivel de satisfacción laboral, la búsqueda de un ambiente laboral mejor y más igualitaria para todos los colaboradores, de tal modo que sean percibidas como adecuadas. El liderazgo no solo depende en forma directa de las personas que lo ejercen, sino también del medio en el que se desenvuelven y de la organización en la que se desempeñan.

3. La relación que existe entre las capacidades del trabajador y los puestos de trabajos es un factor que influye en el nivel de satisfacción laboral, si bien es cierto que los colaboradores de la empresa Representaciones Martín se sienten cómodos en su puesto laboral, ellos consideran que el tiempo asignado para realizar sus actividades no es el necesario, vale decir, que las actividades que

realizan no van de acorde al horario de trabajo empleado, es por ello que en ciertas ocasiones realizan horas extras para poder terminar con sus actividades, y en ocasiones, estas horas extras no son consideradas por la empresa.

## RECOMENDACIONES

1. En lo que concierne al sistema de remuneraciones o sistema salarial, recomendamos que se establezca un sistema de remuneraciones fijo y variable, siendo el salario fijo una base que se ofrecerá al trabajador como inamovible, entregándole un monto por cada periodo, en este caso, cada 15 días, y el salario variable como una implementación que motive al trabajador, dando así una propuesta que busque que el colaborador consiga los objetivos que plantea la organización, de tal modo que al cumplirse, generarán el derecho al cobro por la cantidad referida, es importante que estos objetivos sean concretos y alcanzables, que sea un reto por el cual el trabajador tenga que esforzarse.

2. El estilo de dirección debe de promoverse no solo entre los altos mandos y mandos medios, sino también en los colaboradores, el liderazgo es un tema complejo donde nace la incógnita de “se nace líder o se vuelve líder”, entonces como hago que los jefes se vuelvan líderes para nuestros colaboradores, es propicio implementar una guía para los jefes, donde se especifica que las acciones que deben tomar para con sus subordinados, es importante dejar en claro que los jefes deben, en primer lugar, comunicar lo que tiene en mente, de tal forma que sientan que es uno más del equipo, reconocer los errores, destacar a quienes realizan bien su trabajo, mostrar agradecimiento, buscar ayuda en caso de que no pueda resolver un problema, controlar sus emociones en ambientes de conflicto, demostrar aprecio y compromiso con los colaboradores. Si se desarrolla todo lo mencionado, podremos lograr que los jefes se vuelven líderes para los colaboradores, de tal modo que el ambiente laboral deje de ser tedioso y se busque crear compromisos de todos los involucrados con los objetivos de la empresa.

3. Es propicio recurrir a programas de adaptación con el puesto de trabajo, donde se evalúe la capacidad del colaborador y en base a ello, se le asigne un puesto que vaya de acorde a su habilidades, de tal forma que el trabajo no se le haga pesado y estresante a la hora de desarrollarlo, en Representaciones Martín se realizan capacitaciones, esta herramienta ayuda en gran parte al trabajador para que pueda conocer las funciones que debe abordar, mas no evalúa si el trabajador será productivo en aquel puesto laboral o si el cargo le generará estrés.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. (1992). *“Servicio al cliente interno. Cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia media”*. Ediciones Paidós. Barcelona.
- Apaza, I. (2018). Análisis de fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Peruana Unión, 2018. Universidad Peruana Unión: Lima
- Ariel, S. (2009). *cap. Crecimiento y Gestión de Producción*. Interamericana: México
- Bendezú, D.; Munayco, L.; Soto, M. (2012). Factores Determinantes de las Actitudes de los Trabajadores en la Implementación del Programa de Gestión de la Calidad Total. Tesis de Maestría en Organización y Dirección de Personas. Universidad ESAN: Lima.
- Broggi, O. (2010). Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicios en etapa de maduración. Tesis de Maestría en Administración. Universidad Tecnológica Nacional. Facultad Regional de Buenos Aires: Argentina.
- Chiavenato, I. (2013) *“Teoría General de la Administración”*, 7ma. Edición. Edit. Mc Graw Hill: México.
- Cuadra, A. y Veloso, C. (2011). Grado de supervision como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación.
- Del Castillo, E. & Yamada, G. (2008). *Responsabilidad social y buen clima*. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico: Lima.
- Feo, G. P. (15/02/2012). *plan de motivación laboral para los trabajadores del área de cobranza de la empresa Contac Center de Venezuela*. Obtenido de <http://miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/1213/1/TG4691.pdf>
- Fleishman, E. & Bass, A. (1976). *“Estudios de Psicología Industrial y Personal”*, Edit. Trillas, México.
- Florez, J. (2010). El comportamiento humano en las organizaciones. Universidad del Pacífico: Lima
- García, P. (2020). “El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización”. Universidad de Navarra: Pamplona
- Gomez, L.; Balkin, D. & Cardy, R. (2008). Gestión de Recursos Humanos. Edit Pearson Educación S.A. Madrid.

- Gonzales, M.; Ibarra, A.; Marín, C.; Pajuelo, A.; Rivera, J. (2012). Políticas y acciones para optimizar la Gestión de recursos humanos en la Dirección de Personal del Ejército del Perú. Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad ESAN: Lima.
- Taípe, E. (2022). Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del hospital II Alberto Hurtado Abadía de Essalud - La Oroya, Junín 2022 (tesis de maestría). Universidad Norbert Wiener: Lima.
- Hernández, R., Fernández C. & otros, (2010) “*Metodología de la Investigación*”, 5ta Edición. Edit. McGraw Hill: México.
- Hernández, S. (2011). Introducción a la Administración. 5ta Edición. Edit. McGraw Hill: México
- Hersey, P. & Blanchard, K. (2012). *Liderazgo Situacional*. Obtenido de [http://www.metamanagers.com/documents/Liderazgo\\_Situacional.pdf](http://www.metamanagers.com/documents/Liderazgo_Situacional.pdf)
- Iparraguirre, B. & León, L. (2019). Satisfacción laboral, clima laboral, compromiso organizacional y rotación de personal en un call center de Lima metropolitana (tesis de licenciatura). Universidad Marcelino Champagnat: Lima
- Macha, C.; Risco, M. (2012). Determinación de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa industrial. Tesis de Maestría en Administración. Universidad ESAN: Lima.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). “*Comportamiento Organizacional*”, 13ra Edición, Edit. Pearson Prentice Hall Hispanoamericana S.A.: México.
- Russell – Walling, E. (2012). 50 cosas que hay que saber sobre management. 1era Edición. Edit. Ariel, Buenos Aires.
- Salazar, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar: Ecuador
- Ramirez, R. (2013). Diseño del trabajo y desempeño laboral individual. (tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Madrid: España
- Vallellano, M. (2019). La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en Trabajo Social a una propuesta de intervención (tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid: España

## ANEXOS

### 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: **FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES MARTIN S.A.C.**

<b>PROBLEMAS</b> Problema general	<b>OBJETIVOS</b> Objetivo general	<b>HIPÓTESIS</b> Hipótesis general	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cuáles son los factores que determinan el nivel de satisfacción laboral en la empresa REPRESENTACIONES MARTIN SAC?	Identificar los factores que determinan el nivel de satisfacción laboral en la empresa REPRESENTACIONES MARTIN SAC.	Existe relación entre los factores determinantes y la satisfacción laboral de la empresa Representaciones Martin SAC.	VD: Nivel de satisfacción laboral  VI: Los factores determinantes	1. Satisfacción salarial. 2. Satisfacción en el puesto de trabajo. 3. Satisfacción en el estilo de dirección  1. Salario. 2. Compatibilidad de puesto. 3. Estilo de dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque: Cuantitativo</li> <li>• Tipo de investigación: Descriptiva - Correlacional</li> <li>• Diseño: No Experimental</li> <li>• Unidad de análisis:  Un trabajador</li> </ul>

<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Certificación (Fuente / Técnica)</b>	
¿De qué manera afecta el sistema de remuneraciones en el nivel de satisfacción laboral?	Comprender en qué medida contribuye el sistema de remuneración en el nivel de satisfacción laboral	El sistema de remuneraciones afecta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal	VI: Nivel de satisfacción laboral VD: El sistema de Remuneración,	1. remuneraciones 2. gratificaciones	Fuente: primaria (libros) Técnica: Cuantitativa (encuestas estructuradas)
¿Cómo influye el estilo de dirección en las distintas áreas de la empresa Representaciones Martin SAC?	Determinar la manera en que influye el estilo de dirección en las distintas áreas de la empresa Representaciones Martin SAC	El estilo de dirección afecta directamente en el nivel de satisfacción laboral	VI: Nivel de satisfacción laboral VD: Estilo de dirección	1. Comunicación 2. Reconocimiento 3. Motivación 4. integración 5. Empowerment 6. Empatía	
¿De qué manera influye el vínculo entre las capacidades y competencias del trabajador y puesto laboral?	Conocer el vínculo entre las capacidades y competencias del trabajador y puesto laboral.	El vínculo entre las capacidades y competencias del trabajador con el	VI: Nivel de satisfacción laboral		

puesto de trabajo, afectada significativamente la satisfacción laboral.	VD: Capacidades y competencias del trabajador	7. Cumplimiento de tareas 8. Ascenso en puesto de trabajo
----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

---

## 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N° 1  
Operacionalización de la variable 1

**Variable:** Nivel de satisfacción laboral

1. **Definición conceptual:** Conjunto de actitudes ante el trabajo, disposición psicológica del sujeto a su trabajo. Chiang Vega, M, Martín Rodrigo, J y Nuñez Partido, Antonio (2010)

**Instrumento:** Cuestionario

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Satisfacción salarial	Remuneraciones:	1. ¿El salario percibido quincenal cubre mis necesidades básicas/personales? 2. ¿Existen descuentos por faltas o impuntualidades? 3. ¿Las remuneraciones son pagadas a tiempo? 4. ¿Las remuneraciones son canceladas por completa? <b>Compuesta por 4 preguntas Del 1 al 4</b>
	Gratificaciones:	5. ¿Percibo gratificaciones completas? 6. ¿Estoy de acuerdo con mis gratificaciones? 7. ¿Recibo más de una gratificación al año? <b>Compuesta por 3 preguntas Del 5 al 7</b>
Satisfacción en el puesto de trabajo	Cumplimiento de tareas:	8. ¿Cuento con el espacio y las herramientas necesarios para desarrollar mis labores? 9. ¿Recibo apoyo para el cumplimiento de tareas? 10. ¿Necesito apoyo para el cumplimiento de mis tareas? 11. ¿Me cuesta cumplir con las tareas que me asignan? <b>Compuesta por 4 preguntas Del 8 al 11</b>

Satisfacción en el puesto de trabajo:

- 12. ¿Existen dificultades para ascender en los puestos de trabajo?
- 13. ¿Los ascensos dependen de relaciones e intereses personales?
- 14. ¿Todos tenemos la posibilidad de ascender?
- 15. ¿Un ascenso demanda un aumento en la remuneración?

**Compuesta por 4 preguntas  
Del 12 al 15**

Desempeño laboral:

- 16. ¿Al finalizar mis actividades laborales termino exhausto?
- 17. ¿El desempeño que desarrollo compromete mi permanencia en el puesto de trabajo?
- 18. ¿El desempeño es evaluado constantemente?
- 19. ¿La empresa se siente satisfecha con mi desempeño?
- 20. ¿Me encuentro satisfecho con mi desempeño?

**Compuesta por 5 preguntas  
Del 16 al 20**

Satisfacción en el  
estilo de dirección

Integración : trabajo en equipo

- 21. ¿Existe dificultad para integrarme a los grupos de trabajo?
- 22. ¿Existen programas de integración para los trabajadores?
- 23. ¿Las áreas de la empresa se encuentran integradas?
- 24. ¿Al integrarme a un grupo de trabajo soy bienvenido?

**Compuesta por 4 preguntas  
Del 21 al 24**

Empowermet

- 25. ¿Se valoran las opiniones de los trabajadores?
- 26. ¿Cada área de trabajo es capaz de resolver sus propios problemas?

**Compuesta por 2 preguntas**

## **Del 25 al 26**

Empatía

- 27. ¿La relación con mi jefe inmediato es cordial?
- 28. ¿Mi jefe muestra interés por apoyarnos?
- 29. ¿Mi jefe se involucra con cada uno de nosotros?

**Compuesta por 3 preguntas  
Del 27 al 29**

Comunicación:

- 30. ¿Existen facilidades para coordinar con otras áreas?
- 31. ¿Cada área de la empresa esta supervisada?
- 32. ¿Conozco bien el desarrollo de los objetivos de la empresa?

**Compuesta por 3 preguntas  
Del 30 al 32**

Reconocimiento

- 33. ¿Obtengo reconocimiento por un buen desempeño en el trabajo?
- 34. ¿La empresa me brinda una total estabilidad laboral?
- 35. ¿La permanencia del cargo depende de preferencias personales?

**Compuesta por 3 preguntas  
Del 33 al 35**

Motivación

- 36. ¿La empresa me brinda oportunidades de crecimiento profesional?
- 37. ¿Recibo felicitaciones por parte de mis superiores?
- 38. ¿Mi trabajo aporta mucho a la empresa?
- 39. ¿Me siento parte de un buen equipo de trabajo?

**Compuesta por 4 preguntas  
Del 36 al 39**

Tabla 1  
Operacionalización de la variable 2

**Variable:** Factores determinantes

2. **Definición conceptual:** Elemento o concausa que determina o decide algo que se considera importante. La Rae (s.f) Recuperado de <https://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=determinante> extraído el

**Instrumento:** Cuestionario

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Salario	Pro Actividad	40. ¿El salario percibido quincenal justifica las actividades de trabajo? 41. ¿Percibo incentivos por horas extras de trabajo? 42. ¿Debo recibir un aumento en mi salario por las actividades adicionales que suelo realizar? 43. ¿Estoy de acuerdo con el salario percibido? 44. ¿Mi salario está por encima del sueldo mínimo? <b>Compuesta por 5 preguntas Del 40 al 44</b>
	Ambiente Laboral	45. ¿Los salarios de los trabajadores de áreas son uniformes? 46. ¿Todos percibimos gratificaciones por igual? 47. Todos percibimos incentivos por igual? <b>Compuesta por 3 preguntas Del 45 al 47</b>
	Motivación de logro	48. ¿Siempre busco ascender? 49. ¿Me encuentro perfilado para algún ascenso? <b>Compuesta por 2 preguntas Del 48 al 49</b>
	Motivación intrínseca	50. ¿Cuento con independencia para desarrollar mis actividades diarias?

Compatibilidad con el puesto de trabajo	Desempeño laboral	<p>51. ¿Tengo la libertad de tomar decisiones antes circunstancias imprevistas?</p> <p>52. ¿Muestro interés por cada actividad asignada?</p> <p><b>Compuesta por 3 preguntas</b> <b>Del 50 al 52</b></p>
		<p>53. ¿El tiempo asignado para desarrollar mis actividades es el adecuado para su cumplimiento?</p> <p>54. ¿Me siento cómodo al realizar mis tareas?</p> <p>55. ¿Siento que puedo tener un mayor desempeño en mi puesto de trabajo?</p> <p><b>Compuesta por 3 preguntas</b> <b>Del 53 al 55</b></p>
	Identificación con la organización	<p>56. ¿Cumplo con todas las tareas que me asignan?</p> <p>57. ¿Me siento comprometido con los objetivos de la empresa?</p> <p>58. ¿Cuesta mucho tiempo ascender?</p> <p><b>Compuesta por 3 preguntas</b> <b>Del 56 al 58</b></p>

### 3. INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO N°.....

Buenos días, este cuestionario fue desarrollado para una tesis sobre los factores determinantes al nivel de satisfacción laboral de la empresa REPRESENTACIONES MARTÍN S.A.C; por tal motivo sus aportes son muy importantes para esta investigación. Toda la información será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación. Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "x".

#### DATOS PERSONALES:

Cargo que desempeña: .....

Antigüedad del cargo: .....

Edad: .....

Sexo: Masculino  Femenino

PREGUNTAS	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo
<b>SATISFACCION SALARIAL/ REMUNERACIONES</b>					
1. El salario percibido quincenal cubre mis necesidades básicas/ personales					
2. Existen descuentos por faltas o impuntualidades					
3. Las remuneraciones son pagadas a tiempo					
4. Las remuneraciones son canceladas por completa					
<b>SATISFACCION SALARIAL/ GRATIFICIONES</b>					
5. Percibo gratificaciones completas					

6. Estoy de acuerdo con mis gratificaciones					
7. Recibo más de una gratificación al año					
<b>SATISFACCION EN EL PUESTO DE TRABAJO/ CUMPLIMIENTO DE TAREAS</b>					
8. Cuento con el espacio y las herramientas necesarios para desarrollar mis labores					
9. Recibo apoyo para el cumplimiento de tareas					
10. Necesito apoyo para el cumplimiento de mis tareas					
11. Me cuesta cumplir con las tareas que me asignan					
<b>SATISFACCION EN EL PUESTO DE TRABAJO/ ASCENSO EN EL PUESTO DE TRABAJO</b>					
12. Existen dificultades para ascender en los puestos de trabajo					
13. Los ascensos dependen de relaciones e intereses personales					
14. Todos tenemos la posibilidad de ascender					
15. Un ascenso demanda un aumento en la remuneración					
<b>SATISFACCION EN EL PUESTO DE TRABAJO/ DESEMPEÑO LABORAL</b>					
16. Al finalizar mis actividades laborales termino exhausto					

17. El desempeño que desarrollo compromete mi permanencia en el puesto de trabajo					
18. El desempeño es evaluado constantemente					
19. La empresa se siente satisfecha con mi desempeño					
20. Me encuentro satisfecho con mi desempeño					
<b>SATISFACCION EN EL ESTILO DE DIRECCION Y AMBIENTE LABORAL/TRABAJO EN EQUIPO</b>					
21. Existe dificultad para integrarme a los grupos de trabajo					
22. Existen programas de integración para los trabajadores					
23. Las áreas de la empresa se encuentran integradas					
24. Al integrarme a un grupo de trabajo son bienvenido					
<b>SATISFACCION EN EL ESTILO DE DIRECCION Y AMBIENTE LABORAL/ EMPOWERMENT</b>					
25. Se valoran las opiniones de los trabajadores					
26. Cada área de trabajo es capaz de resolver sus propios problemas					
<b>SATISFACCION EN EL ESTILO DE DIRECCION Y AMBIENTE LABORAL/ EMPATIA</b>					
27. La relación con mi jefe inmediato es cordial					

28. Mi jefe muestra interés por apoyarnos					
29. Mi jefe se involucra con cada uno de nosotros					
<b>SATISFACCION EN EL ESTILO DE DIRECCION Y AMBIENTE LABORAL/ COMUNICACION</b>					
30. Existen facilidades para coordinar con otras áreas					
31. Cada área de la empresa esta supervisada					
32. Conozco bien el desarrollo de los objetivos de la empresa					
<b>SATISFACCION EN EL ESTILO DE DIRECCION Y AMBIENTE LABORAL/ RECONOCIMIENTO</b>					
33. Obtengo reconocimiento por un buen desempeño en el trabajo					
34. La empresa me brinda una total estabilidad laboral					
35. La permanencia del cargo depende de preferencias personales					
<b>SATISFACCION EN EL ESTILO DE DIRECCION Y AMBIENTE LABORAL/ MOTIVACION</b>					
36. La empresa me brinda oportunidades de crecimiento profesional					
37. Recibo felicitaciones por parte de mis superiores					
38. Mi trabajo aporta mucho a la empresa					
39. Me siento parte de un buen equipo de trabajo					

<b>SALARIO/ PRO ACTIVIDAD</b>					
40. El salario percibido quincenal justifica las actividades de trabajo					
41. Percibo incentivos por horas extras de trabajo					
42. Debo recibir un aumento en mi salario por las actividades adicionales que suelo realizar					
43. Estoy de acuerdo con el salario que percibo					
44. Mi remuneración está por encima del sueldo mínimo					
<b>SALARIO/ AMBIENTE LABORAL</b>					
45. Los salarios de los trabajadores de áreas son uniformes					
46. Todos percibimos gratificaciones por igual					
47. Todos percibimos incentivos por igual					
<b>ESTILO DE DIRECCION Y AMBIENTE LABORAL/ MOTIVACION DE LOGRO</b>					
48. Siempre busco ascender					
49. Me encuentro perfilado para algún ascenso					
<b>ESTILO DE DIRECCION Y AMBIENTE LABORAL / MOTIVACION INTRINSECA</b>					
50. Cuento con independencia para desarrollar mis actividades diarias.					

51. Tengo la libertad de tomar decisiones ante circunstancias imprevistas					
52. Muestro interés por cada actividad asignada					
<b>COMPATIBILIDAD CON EL PUESTO DE TRABAJO/ DESEMPEÑO LABORAL</b>					
53. El tiempo asignado para desarrollar mis actividades es el adecuado para su cumplimiento					
54. Me siento cómodo al realizar mis tareas					
55. Siento que puedo tener un mayor desempeño en mi puesto de trabajo					
<b>COMPATIBILIDAD CON EL PUESTO DE TRABAJO/ IDENTIFICACION CON LA ORGANIZACIÓN</b>					
56. Cumpro con todas las tareas que me asignan					
57. Me siento comprometido con los objetivos de la empresa					
58. Cuesta mucho tiempo ascender					

SUMILLA - RESUMEN	Validez y generalización de los resultados y metodología	
	Resultados	Metodología
<p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general Identificar los principales factores que determinan el nivel de satisfacción laboral en la empresa REPRESENTACIONES MARTIN SAC.</p> <p>Según Chaing, Martín y Nuñez (2010) nos mencionan que la satisfacción laboral es: "A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos."</p> <p>El diseño de la investigación es cuantitativa descriptiva. El tamaño de la muestra es de 60 trabajadores de la empresa REPRESENTACIONES MARTIN SAC A&amp;P Internacional S.A.C, procedente de una población de 70 trabajadores. Para comprobar la validez de los instrumentos se desarrolló el coeficiente de correlación y así comprobar la confiabilidad de los instrumentos. El resultado indica que existe una relación nivel de satisfacción laboral y la productividad, pudiendo así determinar que la aplicación de estrategias para el incremento de la productividad alcanzando la rentabilidad esperada por la empresa.</p>	<p>Según el objetivo Comprender en qué medida contribuye el sistema de remuneración y gratificación del personal en el nivel de satisfacción laboral con lo cual queda demostrada la hipótesis al establecer una relación directa entre el nivel de satisfacción laboral del trabajador y sistema de remuneraciones.</p> <p>Según Caballero, K. (2002) Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.</p> <p>Por lo tanto, el nivel de satisfacción se ve influenciado claramente por el sistema de remuneraciones, a pesar que el medio de pago es el correcto, no se siente conformes con el monto de pago recibido, siendo esta compensación probablemente la característica que causa insatisfacción en los colaboradores, por la percepción de justicia que consideran.</p>	<p>La metodología escogida para la investigación es cuantitativa, porque nos permitirá utilizar instrumentos estadísticos para medir y estimar valores mediante el uso de una encuesta estructurada que será resuelta por la población de la investigación, en este caso son la población son los trabajadores de las áreas de venta, corte y despacho de la empresa REPRESENTACIONES MARTIN SAC.</p> <p>El diseño de la investigación es descriptivo, porque permite trabajar con muestras medianas y grandes además usa instrumentos estandarizados, esto será muy útil para determinar los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral en la empresa REPRESENTACIONES MARTIN SAC.</p>