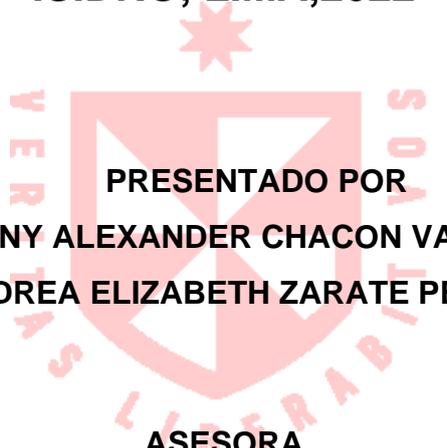


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**CONOCIMIENTO DE LOS BENEFICIOS SOCIALES Y SU
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL SECTOR
TELECOMUNICACIONES, DEL DISTRITO DE SAN
ISIDRO, LIMA, 2022**



PRESENTADO POR
RONY ALEXANDER CHACON VARILLAS
ANDREA ELIZABETH ZARATE PERALTA

ASESORA

DRA. BACA NEGLIA AMERICA SILVIA

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

LIMA, PERÚ
2024



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 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TESIS

**CONOCIMIENTO DE LOS BENEFICIOS SOCIALES Y SU RELACIÓN CON
LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR
TELECOMUNICACIONES, DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA, 2022**

PARA OPTAR

**EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS**

PRESENTADO POR

RONY ALEXANDER CHACON VARILLAS

ANDREA ELIZABETH ZARATE PERALTA

ASESORA

DRA. BACA NEGLIA AMERICA SILVIA

LIMA, PERÚ

2024

DEDICATORIA

**A nuestras hijas, Dariela y Micaela quienes son nuestra inspiración
para nunca dejar de aprender y ser su mayor ejemplo en la vida.**

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza de seguir adelante, a mis padres José y Norma por permitirme ser parte de su orgullo, pues ellos son mi mayor ejemplo de sacrificio y deseo de superación, a mis hermanos y sobrinos que son mi soporte emocional en cada momento de mi vida.

Andrea

A mis padres Janing y Miguel, a mi familia quienes siempre me han apoyado en mi desarrollo personal y profesional, por hacerme un hombre de bien y ser competitivo en el mercado laboral.

Rony

Agradecimiento especial a nuestra alma mater por permitirnos ser profesionales de la carrera que nos apasiona, a cada uno de los profesores que han sido parte de nuestra formación integral, a nuestra asesora, por su gran apoyo y a todas las personas que de una u otra forma nos han apoyado en la realización de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	19
1.1 Antecedentes de la Investigación	19
1.1.1. Antecedentes Nacionales.....	19
1.1.2. Antecedentes Internacionales	23
1.2 Bases Teóricas.....	26
1.2.1. Beneficios sociales	26
1.2.2. Satisfacción laboral	34
1.3 Definición de Términos Básicos	42
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas	43
2.2 Variables y Definición Operacional.....	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	46
3.1 Diseño Metodológico	46
3.2 Diseño Muestral	46
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	48
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de información	50
3.5 Aspectos Éticos.....	50
4.1. Análisis de Confiabilidad del Instrumento.....	51
4.2. Análisis descriptivo de gráficos y tablas de frecuencias.....	52
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	108

CONCLUSIONES.....	113
RECOMENDACIONES	114
FUENTES DE INFORMACIÓN	115
ANEXOS	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores de la satisfacción laboral	40
Tabla 2 Variable 1/ Dimensión/ Indicador	44
Tabla 3 Variable 2/ Dimensión/ Indicador	45
Tabla 4 Fórmula infinita	47
Tabla 5 Fórmula infinita	48
Tabla 6 Estadística de fiabilidad para el instrumento de la variable 1: Conocimiento de los beneficios sociales.....	51
Tabla 7 Estadística de fiabilidad para el instrumento de la variable 2: Satisfacción laboral.	52
Tabla 8 P1. ¿Tiene conocimiento que cuando realiza trabajo de sobretiempo, le deben reconocer el pago de horas extras?	54
Tabla 9 P2. ¿Tiene conocimiento que la empresa donde labora brinda el pago correspondiente sobre las horas extras que realiza?	54
Tabla 10 P3. ¿Tiene conocimiento sobre las gratificaciones por fiestas patrias y navidad que ofrecen las empresas de telecomunicaciones?	55
Tabla 11 P4. ¿La empresa de telecomunicaciones donde labora cumple con el otorgamiento de las gratificaciones legales por fiestas patrias y navidad?	56
Tabla 12 P5. ¿La empresa le ha brindado información acerca de los depósitos de CTS que le corresponde?.....	57
Tabla 13 P6. ¿Cree usted que la empresa de telecomunicaciones donde labora valora el tiempo de servicio que generan los colaboradores?.....	58
Tabla 14 P7. ¿Tiene usted conocimiento respecto al derecho de percibir asignación familiar?.....	59
Tabla 15 P8. ¿Recibe usted el concepto de Asignación Familiar por los hijos menores de edad o por aquellos que estén cursando estudios superiores?	60

Tabla 16 P9. ¿Usted considera que tiene el conocimiento correcto sobre la asignación por educación que brindan las empresas de telecomunicaciones?.....	61
Tabla 17 P10. ¿Cree usted que la empresa de telecomunicaciones donde labora paga la asignación por educación correspondiente a sus colaboradores?	62
Tabla 18 P11. ¿Se le brindan bonos por cumplimiento de metas de manera mensual?.....	63
Tabla 19 P12. ¿Considera que la empresa debe otorgar bonos de cumplimientos de metas a sus colaboradores con altos niveles de desempeño?	64
Tabla 20 P13. ¿Considera que en la empresa se practican los valores en las acciones diarias de los colaboradores?	65
Tabla 21 P14. ¿Se siente satisfecho con las normativas de convivencia que establece la empresa?	66
Tabla 22 P15. ¿Tiene la empresa normativa de horarios flexibles?	67
Tabla 23 P16. ¿Considera que sus valores personales están alineados a los de la empresa?.....	68
Tabla 24 P17. ¿La cultura de la empresa propicia el respeto y buena convivencia entre todos?.....	69
Tabla 25 P18. ¿Conoce y comparte la misión y la visión de la empresa donde labora?	70
Tabla 26 P19. ¿Se siente satisfecho con relación a su sueldo?	70
Tabla 27 P20. ¿Considera que el sueldo que percibe es adecuado en el mercado laboral?	71
Tabla 28 P21. ¿Considera que su sueldo lo motiva a desempeñar mejor sus funciones?.....	72
Tabla 29 P22. ¿Considera que en los últimos meses la empresa le ha brindado oportunidades de aprender y crecer?.....	73
Tabla 30 P23. ¿Es frecuente recibir el reconocimiento por haber destacado en alguna tarea?	74
Tabla 31 P24. ¿Se siente satisfecho con las posibilidades de ascenso que establece la empresa?	75

Tabla 32 P25. ¿Considera que la empresa ejecuta un efectivo plan de capacitación orientado al desarrollo de sus trabajadores?.....	76
Tabla 33 P26. ¿Considera que existe oportunidad de ascender en el trabajo?77	
Tabla 34 P27. ¿El sueldo que percibe permite mejorar su calidad de vida?.....	77
Tabla 35 P28. ¿Considera que el ambiente físico donde se ubica es confortable?	78
Tabla 36 P29. ¿Considera que la distribución física de los ambientes de trabajo contribuye a la realización de sus labores?.....	79
Tabla 37 P30. ¿Considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para realizar sus labores diarias?.....	79
Tabla 38 P31. ¿Está de acuerdo que, para realizar adecuadamente sus funciones, se debe mantener un área iluminada, limpia y ordenada?.....	80
Tabla 39 P32. ¿En la empresa se da importancia a las actividades recreativas?	81
Tabla 40 P33. ¿Se realizan actividades integradoras entre las diferentes áreas de la empresa?.....	82
Tabla 41 P34. ¿La empresa realiza actividades para mejorar la autoestima de su personal?.....	83
Tabla 42 P35. ¿Se realizan pausas activas frecuentemente?.....	84
Tabla 43 P36. ¿Cree que su trabajo le permite desarrollarse personalmente?.....	85
Tabla 44 P37. ¿Considera que entre los compañeros del trabajo se genera un buen ambiente donde se puedan desempeñar de manera óptima las funciones?	86
Tabla 45 P38. ¿Se siente bien trabajando con sus compañeros?.....	86
Tabla 46 P39. ¿Considera que la comunicación es fluida entre usted y sus compañeros de trabajo?	87
Tabla 47 P40. ¿Existe la solidaridad dentro de su equipo de trabajo?.....	88

Tabla 48 P41. ¿Considera que sus compañeros de trabajo tienen disposición de ayudar en cualquier duda que se tenga?	89
Tabla 49 P42. ¿Considera que las instrucciones de sus superiores son claras al momento de delegar una tarea?	89
Tabla 50 P43. ¿Cree que sus fortalezas son tomadas en cuenta por su equipo de trabajo?	90
Tabla 51 P44. ¿Considera que con sus características personales podría liderar un grupo de trabajo?	91
Tabla 52 P45. ¿Tiene la capacidad de delegar funciones de manera eficiente?.....	92
Tabla 53 P46. ¿Considera que conoce y puede motivar a su equipo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales?	92
Tabla 54 P47. ¿La empresa le brinda la oportunidad de tomar decisiones dentro del campo de acción de sus labores?	93
Tabla 55 P48. ¿Considera que sus decisiones han sido reconocidas por sus superiores?.....	94
Tabla 56 P49. ¿Considera que sus compañeros de trabajo están comprometidos en realizar un trabajo de calidad?	95
Tabla 57 P50. ¿Disfruta de los resultados que obtiene porque dan valor agregado a su trabajo?.....	95
Tabla 58 P51. ¿Usted se proyecta trabajando un largo tiempo en la empresa?.....	96
Tabla 59 P52. ¿Se siente orgulloso de trabajar en la empresa actual?.....	97
Tabla 60 P53. ¿Se siente satisfecho con las actividades que desempeña en el trabajo?.....	97
Tabla 61 P54. ¿Se siente usted identificado con su empresa?.....	98
Tabla 62 Estadísticos Descriptivos de la variable 1 Conocimiento de los beneficios sociales.	99
Tabla 63 Estadísticos Descriptivos de la dimensión Conocimiento de los beneficios legales.....	100

Tabla 64 Estadísticos Descriptivos de la dimensión Conocimiento de los beneficios convencionales.....	101
Tabla 65 Estadísticos Descriptivos de la variable 2 Satisfacción laboral.....	102
Tabla 66 Estadísticos Descriptivos de la dimensión Aspectos esenciales.....	103
Tabla 67 Estadísticos Descriptivos de la dimensión Aspectos Sociopsicológicos.....	104
Tabla 68 Prueba de Normalidad.....	105
Tabla 69 Correlación entre el Conocimiento de los beneficios sociales y la Satisfacción laboral.....	106
Tabla 70 Correlación entre el Conocimiento de los beneficios legales y la Satisfacción laboral.....	107
Tabla 71 Correlación entre el conocimiento de los beneficios convencionales y la Satisfacción laboral.....	107
Tabla 72 Hipótesis General.....	108
Tabla 73 Hipótesis Especifico 1.....	110
Tabla 74 Hipótesis Especifico 2.....	111
Tabla 75 Matriz de consistencia.....	122
Tabla 76 Variable 1: Conocimiento de los beneficios sociales.....	124
Tabla 77 Variable 2: Satisfacción laboral.....	127

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Comparación entre la teoría tradicional y la teoría de los dos factores.....	36
Figura 2 Distribución de los encuestados según su género.....	53
Figura 3 Distribución de los encuestados según su rango de edad	54
Figura 4 Histograma de los puntajes promedios de la variable 1 Conocimiento de los beneficios sociales.....	100
Figura 5 Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Conocimiento de los beneficios legales.....	101
Figura 6 Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Conocimiento de los beneficios convencionales.....	102
Figura 7 Histograma de los puntajes promedios de la variable 2 Satisfacción Laboral.....	103
Figura 8 Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Aspectos esenciales.....	104
Figura 9 Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Aspectos Socio-psicológicos.....	105
Figura 10 Formato de validación de expertos 1 .	132
Figura 11 Formato de validación de expertos 2 .	139

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar como se relaciona el conocimiento de los beneficios sociales con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones, del distrito de San Isidro, 2022. Asimismo, el desarrollo del diseño metodológico de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo correlacional y el tipo de investigación es aplicada, adicional a ello el diseño de la investigación es no experimental con un corte transversal. Cabe señalar que la muestra de la investigación son los trabajadores del sector de telecomunicaciones del distrito de San Isidro.

Asimismo, en cuanto a los resultados de la investigación se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, lo cual no indica que es menor a 0.05, adicional a ello en el coeficiente de correlación entre la variable 1 (Conocimiento de los beneficios sociales) y la variable 2 (Satisfacción laboral) se obtuvo un valor de 0.543, lo cual señala que existe una relación moderada. En conclusión, se puede afirmar en la investigación que el conocimiento de los beneficios sociales se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones, del distrito de San Isidro en el 2022.

Palabras Clave: Beneficios sociales, beneficios convencionales, satisfacción laboral, aspectos esenciales, aspectos socio- psicológicos

ABSTRACT

The objective of the research is to determine how the knowledge of social benefits is related to the job satisfaction of workers in the Telecommunications sector, in the district of San Isidro, 2022. Likewise, the development of the methodological design of the research has a quantitative approach, with a descriptive correlational scope and the type of research is applied, additionally the research design is non-experimental with a cross-sectional section. It should be noted that the research sample is workers in the telecommunications sector of the San Isidro district.

Likewise, regarding the results of the research, a significance level of 0.000 was obtained, which does not indicate that it is less than 0.05, in addition to this in the correlation coefficient between variable 1 (Knowledge of social benefits) and the variable 2 (Job satisfaction) a value of 0.543 was obtained, which indicates that there is a moderate relationship. In conclusion, it can be stated in the research that knowledge of social benefits is related to the job satisfaction of workers in the Telecommunications sector, in the district of San Isidro in the 2022.

Keywords: Social benefits, conventional benefits, job satisfaction, essential aspects, socio-psychological aspects.

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis-USMP-A&R FINAL CORREGIDA (2).docx

RECUENTO DE PALABRAS

23557 Words

RECUENTO DE CARACTERES

133151 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

143 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.2MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 24, 2024 10:44 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 24, 2024 10:46 AM GMT-5**● 13% de similitud general**

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

- 7% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 9% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

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

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, se visualiza que muchas de las empresas no establecen un adecuado beneficio social hacia sus colaboradores, lo cual puede generar insatisfacción dentro del área laboral, por lo tanto, puede afectar en la productividad y la motivación en desempeñar las labores. Por otro lado, “el 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos”, ya que la empresa donde laboran no les brindan un adecuado clima laboral, motivación y entre otros factores que no les genera satisfacción, expresa (Naciones Unidas, 2022).

Por consiguiente, a nivel Latinoamérica, en el país de México, se visualizó que los salarios no superan el monto mínimo establecido, de modo que, las empresas no brindaban los beneficios adecuados que le corresponde a cada colaborador, como su CTS, liquidaciones, vacaciones, seguros, pensiones, entre otros, sostiene (Ripani, 2022). Ahora bien, en el país de Colombia, se comenta que los beneficios sociales son un rol importante dentro de las empresas, lo cual genera motivación y satisfacción del colaborador, en cambio si se tiene a un colaborador desmotivado, éste no desempeñará sus funciones de manera productiva y eficiente, indicaron Torres et.al (2020).

Por otra parte, en un estudio se estableció que el 30% de los colaboradores busca un trabajo que brinden buenos incentivos; asimismo, el 22% mencionan que es un problema establecer labores con horarios extensos y el 15% está insatisfecho con su salario; además, el 49,6% de los encuestados cambiarían sin pensarlo dos veces de empleo a uno que les facilite mejores oportunidades, mejores beneficios sociales, donde los valoren y les brinden un mejor desarrollo profesional, verifica (GDM, 2020).

En el caso de Perú, es un país donde no se cumple con el pago adecuado de horas extras, se visualiza el abuso de contratos y la ausencia de sistema mediante salud. Por otro lado, la carencia de vacaciones ante una mala gestión, generando insatisfacción en los colaboradores, además, no todos los trabajadores son inscritos en planilla, por lo cual no reciben sus beneficios, por último, los colaboradores con discapacidad no disponen de los beneficios que les ofrece la ley, informó (Diario Gestión, 2016).

A continuación, el problema general de la de investigación es ¿Cómo se relaciona el conocimiento de los beneficios sociales con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones, del distrito de San Isidro, 2022? Adicional a ello, los problemas específicos son ¿Cómo se relaciona el conocimiento de los beneficios legales con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones, del distrito de San Isidro, 2022? y ¿cómo se relaciona el conocimiento de los beneficios convencionales con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones, del distrito de San Isidro, 2022?

Por otro lado, el objetivo general de la investigación fue determinar cómo se relaciona el conocimiento de los beneficios sociales con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones, del distrito de San Isidro, 2022. Adicional a ello, los objetivos específicos son determinar si el conocimiento de los beneficios legales se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones, del distrito de San Isidro, 2022 y determinar si el conocimiento de los beneficios convencionales se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones, del distrito de San Isidro, 2022.

Asimismo, en la presente investigación se indaga sobre el conocimiento de los beneficios sociales y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del Sector Telecomunicaciones, ya que se presume que los colaboradores tienen poco conocimiento sobre los beneficios que ofrece la empresa donde labora, de modo que ello puede repercutir de alguna manera en la satisfacción laboral de los mismos. Asimismo, servirá para poder conocer las brechas que existen en las empresas con el fin de implementar mayores capacitaciones, generando conocimiento y de esta manera pueda tener algún efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores. Para lo cual se busca beneficiar a las empresas de telecomunicaciones y/o al público en general, quienes desee implementar mejoras en la satisfacción de su personal y/o clientes mediante conocimientos establecidos y adecuados, generando resultados que permitan verificar la empatía y comodidad de cada uno de ellos.

Por otro lado, la viabilidad hace referencia a la posibilidad y capacidad para poder poner en marcha una investigación, realizándose de manera exitosa, afirma (Sobrero, 2009). Por ende, el autor menciona los siguientes tipos de viabilidad que se considerarán dentro de la investigación:

En primer lugar, la viabilidad teórica, la cual hace referencia a los conceptos y conocimientos que se tienen acerca de las variables, los cuales mantienen sustento mediante papers, artículos, libros y diversas fuentes de información. En segundo lugar, la viabilidad económica hace referencia a los gastos como la luz e internet, ya que son gastos indispensables para poder llevar a cabo la búsqueda de información. En tercer lugar, la viabilidad tecnológica, puesto que la investigación se está ejecutando mediante laptop y celular. Finalmente, la

viabilidad Legal, dado que, se establece la normativa APA 7ma edición con el fin de evitar el plagio.

Por último, una de las limitantes dentro de la investigación es la falta de información y/o acceso mediante los colaboradores.

A continuación, se señalan los temas que se tocarán en cada capítulo de la investigación:

Capítulo I: En este capítulo se desarrolla el marco teórico que se encargará de respaldar las variables estudiadas dentro de la investigación, también se mencionan los antecedentes tanto nacionales e internacionales, adicionalmente a ello se indicará las bases teóricas y las definiciones de términos básicos.

Capitulo II: En este capítulo se desarrollan las variables y las hipótesis de la investigación.

Capitulo III: En este capítulo se describe la metodología de la investigación, donde se señala el diseño metodológico, técnicas de recolección de datos, técnicas estadísticas para el procesamiento de la información, el diseño muestral y los aspectos éticos de la investigación.

Capitulo IV: En este capítulo se presentan los resultados de la investigación.

Capítulo V: Se desarrolla la discusión de resultados teniendo en cuenta a otros autores

Por último, se mencionan las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1. Antecedentes Nacionales

Según Quispe (2022) en su tesis de maestría, titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021” publicado por la Universidad Ricardo Palma en la ciudad de Lima – Perú; indica el problema general “¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?”, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Empleándose la metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, método hipotético-deductivo y diseño no experimental. Esta investigación estuvo dirigida a una población de 35 trabajadores y los resultados obtenidos fueron: Rho de Spearman para ambas variables siendo 0,539 con un nivel de significancia bilateral de 0,010 siendo positiva para la investigación. Finalmente, se concluye que, mediante se establezca un adecuado clima organizacional dentro de la empresa, los colaboradores estarán satisfechos de trabajar en una empresa que se reconozca el talento y el esfuerzo.

Citando a (Rojas, 2021) comenta en su tesis de licenciatura titulada “La influencia del perfil del trabajador de Lima metropolitana en el nivel de conocimiento de sus beneficios sociales al 2020” publicada en la Universidad de San Martín de Porres en la ciudad de Lima – Perú, indica como problema general “¿Cuál es la influencia del perfil del trabajador en el nivel de conocimiento de sus beneficios sociales de los trabajadores de la población económicamente activa de Lima Metropolitana? Por otro lado, la hipótesis general fue “el perfil del trabajador

influye significativamente en el nivel de conocimiento de sus beneficios sociales de los trabajadores de la población económicamente activa de Lima Metropolitana.” Asimismo, se contó con una metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, alcance exploratorio y diseño no experimental; esto fue dirigido a una población de 4,492 600, donde se utilizó el tipo de muestreo probabilístico y se obtuvo una muestra de 384 personas; además, se empleó la técnica de encuesta. Teniendo en cuenta que sus principales resultados fueron que se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,869 para la variable perfil del trabajador y 0,713 para la variable nivel de conocimientos. Por otro lado, se empleó el Rho de Spearman para ambas variables siendo de 0,028 con un nivel de significancia bilateral de 0,563, lo que indica que la correlación que se ha establecido (mínima) es cierta por lo que se infiere que no hay una relación lineal entre el perfil del trabajador y el nivel de conocimiento. En ese sentido, se concluye que, los datos recabados resultaron suficientes para demostrar que el perfil del trabajador no influye directamente en su nivel de conocimientos sobre los beneficios sociales y sin importar las competencias sistémicas, instrumentales e interpersonales que conformen su perfil, se presentará un déficit preocupante que expone a los trabajadores a no ser capaces de detectar abusos y errores en los cálculos realizados por parte de los empleadores.

Tomado de (Quispe, 2021) sostiene en su tesis de licenciatura, titulado “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del policlínico Chiclayo oeste red asistencial Lambayeque – EsSalud 2020” publicada en la Universidad Señor de Sipán en la ciudad de Pimentel – Perú, el objetivo general fue “describir los niveles de relación entre los beneficios sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial

Lambayeque EsSalud.” Por otro lado, la hipótesis general fue “A mayores beneficios sociales, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque EsSalud - 2020.” Teniendo en cuenta que la metodología utilizada fue de tipo descriptiva y de diseño correlacional, dirigido a una población de 125 con un muestreo de 53 trabajadores. Siendo los principales resultados: alfa de Cronbach de 0,996 para ambas variables, además, de los resultados obtenidos del cuestionario se obtuvo que un 58% del total de la muestra se encuentra de acuerdo en relación a que, los beneficios que brinda la institución si repercuten en su satisfacción laboral, concluyendo en que a mayores prestaciones por los trabajadores, mayor satisfacción laboral se tendrá dentro de la empresa.

(Vargas, 2021) sostiene en su tesis de licenciatura, titulada “Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones de Chiclayo, Setiembre - Diciembre, 2019”, publicada en Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en la ciudad de Chiclayo – Perú; tuvo como objetivo general “determinar los niveles de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo según edad, sexo y grado de instrucción.” Para lo cual se empleó una metodología de tipo descriptiva y diseño no experimental, dirigido a una población de 90 colaboradores a quienes se les aplicó la técnica de encuesta. Los resultados fueron: la prueba de Shapiro Wilk de $p=0.16$ lo cual demuestra una distribución normal, además la correlación de Pearson varía entre 0.741 y 0.709, por último, se obtuvo el alfa de Cronbach de 0,626 y 0,749 para la investigación. Finalmente, se concluye que, dentro de la empresa se emplean los beneficios de manera adecuada satisfaciendo a los colaboradores.

Dicho con las palabras de (Pérez & Campana, 2019), en su artículo titulado “Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana” publicado en la Revista Científica de Ciencias de la Salud en la ciudad de Lima – Perú; el objetivo planteado fue “Determinar la relación que existe entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima metropolitana.” Se empleó una metodología de tipo correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Fue dirigido a una muestra de 202 trabajadores. Se tuvo como principal resultado un Rho de Spearman de 0.704, que evidencia una relación altamente significativa y positiva entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral, indicando, a su vez, que un nivel alto de sentido de pertenencia está relacionado a un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores del rubro de telecomunicaciones. Se concluye que, mayor grado un colaborador se identifique e internalice como suyos los valores, creencias y formas de trabajo de la organización, mayor será el nivel de satisfacción con respecto a sus labores y la institución.

A juicio de (Paredes & Mamani, 2017) informan en su tesis de licenciatura, titulada “Nivel de cumplimiento de los beneficios sociales de los trabajadores del régimen de la actividad privada de la Municipalidad Distrital de Sachaca - 2016” publicada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa en la ciudad de Arequipa – Perú. El objetivo general fue “determinar el nivel de cumplimiento de los beneficios sociales, de los trabajadores bajo el régimen de la actividad privada de la Municipalidad Distrital de Sachaca - 2016.” Por otro lado, la hipótesis indica: “Es posible que la Municipalidad Distrital de Sachaca no cumpla en otorgar todos los beneficios sociales a los trabajadores que laboren bajo el

régimen de la actividad privada”. Siendo la metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, corte transversal y enfoque cuantitativo. De esa manera sus principales resultados demuestran que un porcentaje considerable desconoce o conoce medianamente el derecho a percibir los beneficios sociales que les corresponden. Se concluye que, el nivel de cumplimiento de los beneficios sociales es de un 62.5 %, cifra que representa a más de la mitad del total, donde se puede inferir que la Municipalidad Distrital de Sachaca no cumple en su totalidad en otorgar todos los beneficios sociales a los trabajadores bajo el régimen de la actividad privada.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

Según Fierro et.al (2020) comentan en su artículo titulado “Satisfacción laboral e intercambio de conocimiento en una organización gubernamental pública del estado de México” publicada en Santa Cruz de la Sierra. El objetivo fue “Determinar en qué medida incide la satisfacción laboral en el intercambio de conocimiento en una organización del sector público.” En la cual se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y alcance descriptivo – correlacional. Según los resultados, la correlación entre las variables fue de media baja ($r=.338$, $p<0.01$) a alta ($r=0.818$, $p<0.01$), por lo cual fueron estadísticamente significativas. Este resultado da soporte a la hipótesis establecida en la investigación. Finalmente, se concluye que, la satisfacción laboral es un elemento que incide para que los empleados intercambien de manera voluntaria su conocimiento.

Citando a (Ojedis & Pérez, 2018) informa en su tesis para optar el título de Contador Público Autorizado, titulada “Beneficios sociales de ley y su tratamiento contable en la Empresa Cargoline del Ecuador S.A.” publicada en la Universidad

de Guayaquil en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. Teniendo como objetivo general el “Desarrollar la presentación razonable de los Estados Financieros y el tratamiento contable de los Beneficios Sociales del trabajador determinado por la NIIF para pyme Sección 28, en la Empresa Cargoline del Ecuador S.A.” Por otro lado, se obtuvo la hipótesis “Si se aplicara NIIF para pyme Sección 28 se mejoraría el tratamiento contable para la presentación razonable de los estados financieros.” En esta investigación se empleó una metodología de enfoque cualitativo, tipo descriptiva y documental. Por lo que fue dirigido a una población de 6 empleados y se obtuvo una muestra de tres empleados, utilizando la técnica de entrevista. Por ende, a través de las entrevistas, se llevó a cabo un análisis donde es importante establecer los conocimientos y lineamientos de la NIIF en las pyme, lo cual permitirá a la empresa a establecer una adecuada contabilización y establecer los beneficios sociales de manera adecuada para cada trabajador. Finalmente, se concluye que, la empresa no cumple con la contabilización y conocimientos actualizados con el fin de que cada trabajador goce de sus beneficios.

Citando a (Miranda , 2019) informa en su tesis para optar el Grado Académico de Maestro, titulada “Beneficios sociales y satisfacción laboral en los trabajadores de una concesionaria de autos en Villahermosa, Tabasco” publicada en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco en la ciudad de Villahermosa – México, teniendo como objetivo “describir la importancia de los beneficios sociales en la satisfacción laboral de los trabajadores de autos populares de la Chontalpa de acuerdo a su edad, género y puesto que desempeñan”, además, la hipótesis general fue “la satisfacción laboral de los trabajadores de autos populares de la Chontalpa aumenta cuando se otorgan

beneficios sociales en función de su edad, género y puesto que desempeñan”. Asimismo, la metodología de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transeccional y un alcance descriptivo. Por ende, los principales resultados fueron: Alfa de Crobach de 0.92 para la variable beneficios sociales y 0.81 para la variable satisfacción laboral, lo cual, refleja el nivel de confiabilidad del instrumento metodológico. Finalmente, se concluye que el aumento de la satisfacción laboral de los empleados se debe a los beneficios que les ofrece la empresa como seguros, cursos, especialidades, capacitaciones, talleres y becas educativas, entre otros, resulta ser favorable, atractivo y provechoso de acuerdo a las medias analizadas.

Tomado de (Charles-Leija, Aguirre, & Sánchez , 2022) informa en su investigación titulada “Satisfacción laboral de los emprendedores en México, retos y beneficios” publicada en la Universidad Tecmilenio en la ciudad de México, teniendo como objetivo “Identificar si existe mayor satisfacción laboral – personal por ser emprendedor”; asimismo, se determinó la hipótesis general “los emprendedores tendrán mayor nivel de satisfacción laboral que los empleados por cuenta ajena”. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y sus principales resultados demuestran que para los asalariados, el tener prestaciones es un aspecto que ejerce una contribución positiva y significativa con su satisfacción laboral., por lo contrario, los emprendedores no le dan demasiada importancia a este aspecto, debido a que no cuentan con prestaciones. Finalmente, se concluye que, elementos como las prestaciones sociales pueden ser componentes clave que orienten a los trabajadores por cuenta ajena a tener una mayor satisfacción laboral y mejor rendimiento.

Citado a (Barragán, y otros, 2019) informa en su investigación titulada “Influencia de los beneficios laborales y del área de gestión humana en la calidad de vida de los trabajadores de la empresa GLOBAL JOB SAS”, publicado por la Universidad de Piloto de Colombia, en la ciudad de Bogotá-Colombia. Teniendo como objetivo “Analizar la influencia de los beneficios laborales y del área de gestión humana en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa GLOBAL JOB SAS”. Asimismo, la metodología de la investigación tiene un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo, la herramienta que se usó para el levantamiento de información es la entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y flexibles. Por ende, uno de los principales resultados que se identificó fue que la empresa GLOBAL JOB SAS carece de beneficios laborales que motiven e incentiven al personal; evidenciando una escala salarial inequitativa para los trabajadores. Finalmente, se puede concluir que las categorías determinadas en esta investigación como lo son beneficios laborales y el área de gestión humana influyen de forma bidireccional en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa GLOBAL JOB S.A.S

1.2 Bases Teóricas

1.2.1. Beneficios sociales

Definición de beneficios sociales

Los beneficios sociales son las prestaciones de naturaleza Jurídica, que tiene todo trabajador que realiza sus labores de manera subordinada, ósea un trabajador dependiente, que preste sus servicios de trabajo, en esta investigación se tendrá en cuenta dichos beneficios que les corresponde al sector privado.

Citando a Torres et.al (2019) define que los beneficios sociales son el método que las empresas emplean para aumentar la relación entre el empleador y los colaboradores, de modo que esto se refleje en la productividad, motivación, entre otros.

A comparación de (Up Spain, 2020) sostiene que son remuneraciones que deben recibir los empleados muy aparte de su sueldo, que permite “mejorar la calidad de vida y cubrir algunas de las necesidades externas o internas de los trabajadores.”

Dicho con las palabras de (Rojas, 2021) comenta que es un derecho laboral que se garantiza de manera legal a los trabajadores, generando un debate sobre qué derechos representan un beneficio social, siendo algunos de estos la compensación por tiempo de servicio, vacaciones, maternidad, gratificaciones, entre otros.

Leyes de beneficios sociales

Citando a (Paredes & Mamani, 2017) comenta las siguientes leyes que establecen los beneficios sociales, siendo los siguientes:

El Decreto Legislativo 688, Ley de Consolidación de Beneficios Sociales, publicado el 11 de mayo de 1991

Dicho reglamento es importante, ya que se establece mediante la Ley 25327 “delegado en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar por Decretos Legislativos, sobre las materias vinculadas con el fomento del empleo y, entre ellas, las destinadas a la consolidación de los Beneficios Sociales actualmente vigentes”

Además, se puede apreciar que, hace 25 años, muchas de las empresas peruanas, estaban interesadas en instituir a los Beneficios Sociales en ámbitos legales, como la misma ley indica como uno de sus objetivos en su artículo 1° inciso 2 punto c) “consolidar normativamente los Beneficios Sociales actualmente existentes”.

Asimismo, se establecen tres beneficios sociales, los cuales son:

- a) El seguro de vida (también conocido como Vida – Ley)
- b) La bonificación por tiempo de servicios (derogada mediante Ley 26513 del 28 de Julio de 1995)
- c) La compensación por tiempo de servicios (CTS)

Por otro lado, según la ley de seguro de vida, se establece a todos los trabajadores que mantengan vigencia a percibirla, siendo así que se establece la bonificación y compensación por tiempo de servicio.

Decreto Legislativo N° 856, norma de desarrollo constitucional que precisa los alcances y prioridades de los créditos laborales, publicada el 04 de octubre de 1996.

Dicho reglamento establece los créditos laborales de los trabajadores como las remuneraciones, indemnización y los beneficios por ley.

Anteproyecto de la Ley General de Trabajo

En el año 2015, se presentó el anteproyecto de la ley de trabajo, con el propósito de “tener una propuesta de Ley General de Trabajo justa y democrática, que brinde predictibilidad a la resolución de los conflictos laborales”; siendo los siguientes en establecer:

- a) Seguro de vida
- b) Compensación por tiempo de servicios
- c) Participación de utilidades

Por ende, dicho anteproyecto establece el beneficio social de los trabajadores mediante las utilidades.

Por ello, en cuanto a los beneficios sociales se establecieron tanto los legales como los convencionales siendo los siguientes:

Beneficios legales:

- CTS
- Asignación familiar
- Horas extras
- Gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad
- Vacaciones
- Descanso semanal
- Asignación familiar
- Seguro social
- Seguro Vida Ley

Beneficios convencionales

- Gratificaciones extraordinarias
- Bono por cumplimiento de metas
- Utilidades
- Valor de transporte
- Bonificación por cumpleaños

- Asignación por educación

De lo cual se detalla según el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 650, Ley de Compensación por Tiempo de Servicios, lo siguientes conceptos:

Compensación por Tiempo de Servicios

La compensación por tiempo de servicios es un beneficio social que ha sido regulado con la finalidad de otorgar al trabajador un ingreso que le permita cubrir las contingencias que genera el cese.

Para considerar el periodo computable de la CTS se toman en cuenta los días efectivamente laborados y los determinados supuestos serán considerados como días de trabajo efectivos tales como: Inasistencias a causa de accidentes de trabajo o enfermedad profesional (hasta por 60 días), días de descanso pre y post natal, días de huelga (cuando no haya sido declarada improcedente o ilegal)

Para su debido cálculo se toma en cuenta la remuneración computable que incluye principalmente la remuneración básica, asignación familiar, gratificaciones ordinarias, horas extras, etc. Por otro lado algunos conceptos que no serán considerados remuneración computable son por ejemplo las gratificaciones extraordinarias (se otorgan ocasionalmente a título de liberalidad del empleador), participación en utilidades, bonos extraordinarios por buen desempeño, etc.

Los depósitos de la CTS deben efectuarse de conformidad a lo establecido en la ley, lo cual quiere decir que se harán en forma semestral dentro de los 15 primeros días de mayo y noviembre. El monto que el empleador debe pagar por la CTS es equivalente a una remuneración por año.

Gratificaciones ordinarias

Las gratificaciones legales constituyen un beneficio social que se otorga dos (2) veces al año y que, justamente por la coincidencia de fechas, es que se denominan gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad. Se entiende que la finalidad de las gratificaciones legales es cubrir los gastos incurridos por el trabajador en las festividades indicadas que, tradicionalmente, se incrementan por motivos de recreación del trabajador y su familia, viajes, compras y otros análogos.

El empleador está obligado a realizar el pago de las gratificaciones dentro de las primeras quincenas de julio y diciembre, el monto es equivalente a una remuneración mensual.

Gratificaciones extraordinarias

Son las otorgadas de manera excepcional por parte del empleador al trabajador, por lo tanto, no tiene carácter obligatorio, estos pueden ser por bonos de productividad que nazca de parte del empleador como una forma de incentivar a sus trabajadores, o también por ejemplo un bono o incentivo económico por fecha de cumpleaños.

Vacaciones

En Perú, los trabajadores tienen derecho a 30 días calendario de vacaciones por cada año completo de servicios, de acuerdo con el artículo 10 del Decreto Legislativo 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral. Estos días son pagados y el trabajador debe tomar el período de vacaciones de manera continua, a menos que se acuerde otra cosa con el empleador.

La remuneración vacacional es equivalente al monto que el trabajador hubiera percibido habitualmente en caso de continuar laborando, y esta se abonará antes del descanso del trabajador.

Descanso semanal

Se establece que los trabajadores tienen derecho a un día de descanso semanal, que debe ser remunerado. Este descanso debe ser otorgado generalmente en domingo, aunque puede ser en otro día de la semana si así se acuerda con el empleador.

Asignación familiar

La asignación familiar es uno de los beneficios sociales de los trabajadores en Perú, que se traduce en un beneficio monetario respaldado por la Ley 25129, para todos aquellos colaboradores del régimen laboral privado que cuyas remuneraciones no se regulan por negociación colectiva, cualquiera que fuere su fecha de ingreso. Esta asignación consiste en el 10% de la Remuneración Mínima Vital.

Además, quienes pueden postular a este beneficio son aquellos colaboradores que tienen dentro de su núcleo familiar a hijos menores de 18 años. También cuenta para hijos hasta los 24, en caso de que estén cursando alguna carrera universitaria.

Seguro social

Estar registrados en el régimen contributivo de ESSALUD, en el cual el empleador deberá aportar a dicha entidad el 9% de lo que perciba el trabajador.

El Seguro Social en Perú se considera un beneficio social importante y está regulado por la Ley del Seguro Social de Salud (Ley 26790). Este seguro proporciona cobertura médica a los trabajadores y sus familias, garantizando atención médica, hospitalaria y farmacéutica y es un componente clave del sistema de protección social en el país.

Seguro Vida Ley

Este beneficio protege a los trabajadores en caso de fallecimiento dentro del ámbito laboral, ya sea por muerte natural, accidente o invalidez.

Antes, este beneficio se otorgaba recién a los 4 años de contrato laboral, pero desde el 30 de diciembre del 2020, gracias al Decreto de Urgencia 044-2019, ahora los colaboradores tienen derecho al Seguro de Vida Ley desde el día uno de contrato laboral.

Algunos detalles sobre este seguro, es que la cantidad de remuneraciones varía de acuerdo al tipo de muerte o accidente que sufre el colaborador, por ejemplo, en la muerte natural son 16 remuneraciones asegurables; por muerte accidental son 32 remuneraciones asegurables, y por invalidez total y permanente originada en un accidente, son 32 remuneraciones asegurables.

Este beneficio va directamente al cónyuge o conviviente, y a los descendientes del colaborador. En caso de que el colaborador no tenga estos vínculos, el beneficio iría directamente a sus padres y hermanos menores de 18 años.

Horas extras

Las horas extras es la denominación que se le asigna, a las jornadas laborales extraordinarias, o dicho de otra forma a las horas de trabajo, que excede el

trabajador de la jornada laboral ordinaria, en el Perú son 8 horas diarias. Las horas extras son también conocidas como sobre tiempo.

Ventajas de los beneficios sociales:

Citando a (Gobierno de España, s.f.) comenta que existen diversas ventajas de los beneficios sociales para los colaboradores, siendo los siguientes:

- **Aumento de la productividad:** Se refiere a que las empresas deben mantener motivados a sus colaboradores, lo cual los beneficios sociales que se les ofrece generan mayor motivación.
- **Ventajas fiscales:** Muchas de las empresas suelen incrementar el salario de los trabajadores, lo cual dentro de los beneficios sociales se visualiza como un ahorro que establece al colaborador.
- **Mejoran la imagen de la empresa:** Se refiere a que los beneficios sociales que brindan las empresas, ayudan a la imagen que ofrecen, entablado interés para futuros colaboradores.
- **Tributan a la seguridad social:** Se visualiza el salario del empleado y los tributos de la seguridad del colaborador.
- **Favorecen la conciliación laboral:** Se establece la conciliación laboral de manera positiva, reduciendo la ausencia laboral y genera mayor productividad.

1.2.2. Satisfacción laboral

Definición de satisfacción laboral

Dicho con las palabras de (Hannoun, 2011) comenta que la satisfacción laboral se refleja en las personas que desempeñan de manera eficiente sus labores.

A comparación de (Weinert, 1985) sostiene que es “como una actitud y se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta.”

Asimismo, (Robbins & Coulter, 2010) definen que la satisfacción laboral se refiere a la actitud de tiene cada colaborador hacia su trabajo.

La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo por Herzberg

Según (Carmona & Leal , 1998) mencionan que esta conocida teoría existe mediante factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral.

“Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente; caso contrario, los factores de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. En este sentido, la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional, sino que habría un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario de la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción.” (pág.54)

Figura 1.

Comparación entre la teoría tradicional y la teoría de los dos factores



Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Dicho con las palabras de (Bonillo & Nieto, 2002) sostienen que, la satisfacción laboral se ha desarrollado de la mano de motivación, por lo que, se establece mediante las necesidades de Maslow, siendo que, se alcanzan por medio del trabajo y de su entorno. Asimismo, se desarrolla una jerarquía de 5 categorías, las cuales son:

1. Fisiológicas: necesidades vinculadas con la propia supervivencia.
2. De seguridad: necesidad de protegerse contra las amenazas y de buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo.
3. Sociales: necesidad de amistad, afecto, aceptación en interacción con otras personas (amigos, compañeros, etc.).
4. De estima: necesidad de reconocimiento propio (logro, competencia en el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, estatus y aprecio).

5. De autorrealización: necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo.

Tipos de satisfacción laboral

Es por ello que, (Robbins & Coulter, 2010) expresan que existen diversos tipos de satisfacción laboral, las cuales se detallan a continuación:

- Satisfacción y productividad: Se entiende que los trabajadores se desempeñan de manera eficiente si son felices dentro de la empresa, lo que genera mayor productividad dentro de sus labores.
- Satisfacción y ausentismo: Se refiere a que si el trabajador se encuentra insatisfecho este no asistirá a sus labores.
- Satisfacción y rotación: Se refiere a que la empresa no considera la satisfacción del personal al momento de realizar cambios.
- Satisfacción laboral y satisfacción del cliente: Se establece mediante el malestar de los empleados que suelen tener contacto con el cliente, quienes al no tener un buen trato, genera insatisfacción laboral al empleado.
- Satisfacción laboral y CCO: Se refiere a que el colaborador busca sobresalir de manera voluntaria, generando confianza entre el supervisor y el empleador.
- Satisfacción laboral y mal comportamiento en el trabajo: De modo que, la mayoría de los colaboradores al no estar satisfechos con sus empleos, genera insatisfacción a su personal, por sobrecarga, ausencia de compromiso organizacional, entre otros factores.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Zayas et.al (2015) expresan que existen dos tipos de dimensiones siendo las siguientes:

Dimensiones de aspectos esenciales

- La estructura: Es la forma en la que las organizaciones se dividen, relacionan y coordinan.
- La naturaleza y contenido de trabajo: Se visualizan las habilidades, autonomía, creatividad y organización.
- Las normativas, valores y costumbres: Se refiere al conjunto de normas y valores que establecen los trabajadores dentro de la organización, además, la cultura es muy importante, dentro de las empresas, ya que es ella quien establece el sello por medio de los procedimientos y/o comunicaciones.
- El salario y la estimulación: Se refiere a la evaluación del desempeño y bonos; asimismo, se establece el conocimiento, la suficiencia y percepción del sistema de estimulación en los colaboradores.
- Las condiciones de trabajo: Se visualizan mediante los medios necesarios para establecer un ambiente ordenado y limpio.
- Las condiciones de bienestar: Se refiere al desarrollo del personal, ya sea actividades recreativas, culturales y/o deportivas.

Dimensiones de aspectos socio-psicológicos

- Las relaciones interpersonales y comunicación: Se refiere al poder intercambiar ideas entre un grupo de personas, soluciones, ayuda, entre otros puntos, lo cual facilite la comunicación.

- Liderazgo y toma de decisiones: Influencia de poder colaborar voluntariamente los objetivos indicados; asimismo, el liderazgo está vinculado con las tomas de decisiones, lo cual establece la comunicación, trabajo en equipo y la participación.
- Compromiso con el trabajo: Es cuando la persona se siente identificada con el trabajo y se desempeña de manera eficiente.

Facetas de la satisfacción laboral

Tomado de (Bastardo, 2014) informa que la satisfacción laboral se identifica mediante facetas, siendo:

- El funcionamiento y eficacia en la organización.
- Las condiciones físico-ambientales en el trabajo y el contenido interno del trabajo.
- El grado de autonomía en el trabajo.
- El tiempo libre y los ingresos económicos.
- Las posibilidades de formación.
- Las posibilidades de promoción.
- El reconocimiento por el trabajo.
- Las relaciones con los jefes.
- Las relaciones de colaboración y el trabajo en equipo.
- Las prestaciones sociales.

Factores de la satisfacción laboral

A juicio de (Bastardo, 2014) informa los diferentes tipos de factores que mantiene la satisfacción laboral:

Tabla 1.

Factores de la satisfacción laboral

Factores	Aspectos
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Se establece de las personas que cuentan y/o poseen talentos y habilidades para cumplir con los trabajos asignados de manera satisfactoria.
Reto del trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Se requiere de un proceso a desarrollar desde un inicio hasta el fin, con un resultado visible y eficiente.
Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Retroalimentación sobre el grado de desempeño que requiere el puesto de trabajo.• Se debe establecer un ambiente cómodo con una infraestructura adecuada para el personal.
Apoyo de colegas	<ul style="list-style-type: none">• Se refiere a las variables del clima organizacional y la cultura mediante un ambiente laboral.• Se establece un adecuado vínculo entre los compañeros de trabajo, el personal y los supervisores.
Sistema de recompensas y beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción con el salario: Se recibe un bono a cambio de una tarea y/o desempeño realizado de manera eficiente.• Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Se establecen ascensos mediante el

esfuerzo y desenvolvimiento dentro de la organización.

- Satisfacción de los beneficios que establece el personal de manera legal.

Nota: La información fue recuperada de (Bastardo, 2014).

Además, (Bizneo, 2022) comenta que también existen cinco factores que influyen en la satisfacción laboral, las cuales son:

- **El clima laboral influye en la satisfacción laboral**, se establece mediante las relaciones interpersonales con sus compañeros y el resto del personal; asimismo, las condiciones de trabajo, lo que establece el rendimiento y comodidad del colaborador para poder realizar sus labores, además, el tener un buen ambiente de trabajo, siendo uno de los principales puntos importantes que mantienen satisfechos al trabajador.
- **La cultura de la organización, clave en la satisfacción laboral**, de modo que, el personal se debe sentir orgulloso e identificado mediante el *employer branding*, lo cual los mantiene motivados y satisfechos dentro de la empresa.
- **El puesto y la satisfacción laboral**, se refiere a que el puesto se debe establecer acorde a los conocimientos que mantiene el trabajador, de modo que pueda desempeñarse de manera adecuada y satisfactoria.
- **Las posibilidades de crecimiento**, refleja que todo trabajador, espera en un cierto tiempo el poder crecer o ascender de puesto, lo que satisface a su esfuerzo realizado, caso contrario, se sentirá insatisfecho y terminará retirándose de la empresa.

- **El estrés, enemigo de la satisfacción laboral**, siendo un factor negativo para los colaboradores, lo cual la empresa debe motivarlos y no exceder de trabajo.

1.3 Definición de Términos Básicos

Según (Real Academia Española, 2021) expresa las siguientes definiciones:

- **Beneficios:** Conjunto de derechos que establece a cada trabajador.
- **Social:** Conjunto relativo a una sociedad de manera favorecidas dentro de una empresa.
- **Satisfacción:** Cumplimiento del deseo o necesidad del cliente.
- **Laboral:** Procesos que debe realizar el empleador dentro de una empresa.
- **Servicio:** Lo que se adquiere sirviendo a otra entidad o persona.
- **Calidad:** Valor que requiere el cliente.
- **Motivación:** Acciones que determinan la satisfacción de una persona.
- **Gratificación:** Beneficios que reciben los trabajadores, según ley.
- **Bonificación:** Remuneración por buen desempeño.
- **Telecomunicaciones:** Tipo de comunicación para la compra y/o venta de servicios o productos.
- **Productividad:** Acciones que realiza el colaborar de manera eficiente.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

2.1.1. Hipótesis general

- El conocimiento de los beneficios sociales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, 2022.

2.1.2. Hipótesis específica

- El conocimiento de los beneficios legales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, 2022.
- El conocimiento de los beneficios convencionales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones, del distrito de San Isidro, 2022.

2.2 Variables y Definición Operacional

Variable 1: Conocimiento de los beneficios sociales

Son los derechos que todos los colaboradores deben saber al momento de emplear en una empresa, siendo de carácter obligatorio.

Tabla 2.*Variable 1/ Dimensión/ Indicador*

Variable	Dimensión	Indicador
Conocimiento de los beneficios sociales	D1: Conocimiento de los Beneficios Legales	<ul style="list-style-type: none"> • Horas extras • Gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad • Compensación por tiempo de servicios • Asignación familiar
	D2: Conocimiento de los Beneficios Convencionales	<ul style="list-style-type: none"> • Gratificaciones extraordinarias • Asignación por educación • Bono por cumplimiento de metas

Nota: La información fue proporcionada por (Paredes & Mamani, 2017).

Variable 2: Satisfacción Laboral

Se visualiza a las personas que desempeñan de manera eficiente sus labores.

Tabla 3.

Variable 2/ Dimensión/ Indicador

Variable	Dimensión	Indicador
Satisfacción Laboral	D1: Aspectos esenciales	<ul style="list-style-type: none">• Las normativas, valores y costumbres• El salario y la estimulación• Las condiciones de trabajo• Las condiciones de bienestar
	D2: Aspectos socio-psicológicos	<ul style="list-style-type: none">• Las relaciones interpersonales y comunicación• Liderazgo y toma de decisiones• Compromiso con el trabajo

Nota: La información fue proporcionada por Zayas et.al (2015).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

En la presente investigación se utiliza un enfoque cuantitativo; dado que el instrumento que se aplica es un cuestionario y la técnica la encuesta, con el fin de medir de manera confiable esta investigación y obtener datos estadísticos que lo respalden.

Asimismo, el tipo de la investigación es aplicada, por lo que se va a determinar los conocimientos adquiridos en la investigación a realizar, dándole la solución más adecuada al problema planteado.

Siendo así que, el estudio cuenta con un alcance descriptivo correlacional, porque se describen los hechos que se investigan, además de buscar la relación entre las variables planteadas en la investigación.

Del mismo modo, el diseño de la investigación será no experimental; ya que, no habrá manipulación de variables, solo se observarán los fenómenos tal y como sucederán en la realidad para después analizarlos.

Por último, el corte de la investigación será transversal, dado que la recolección de los datos se hará en un solo momento.

Finalmente, la unidad de análisis serán los trabajadores de diversas empresas del sector de telecomunicaciones del distrito de San Isidro.

3.2 Diseño Muestral

3.2.1. Población

En la presente investigación se contará con una población de trabajadores del sector privado del distrito de San Isidro de 277 257 trabajadores; asimismo, de

la población total de trabajadores el 70.8% pertenece a la actividad económica de servicios como telecomunicación, comunicación, almacén, transporte, entre otros. teniendo en cuenta lo mencionado, la investigación trabajara con una población de 196 297 trabajadores que pertenecen al sector de Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, siendo de un rango de edad entre 18 a 65 años, empleando carreras técnicas, estudios secundarios, universitarios, entre otros, informa (Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo, 2019).

3.2.2. Muestra

En relación a lo antes mencionado, se contará con un tipo de muestreo probabilístico, empleando la fórmula infinita, dado que se trabajará por medio de probabilidades, obteniendo un nivel de confianza del 90%, un margen de error del 10%, probabilidad de éxito del 0.5 y probabilidad de fracaso del 0.5, es por ello que, se obtuvo una muestra de 69 trabajadores a encuestar.

Tabla 4.

Fórmula infinita

N (Población - clientes)	196 297.00
Z*2	2.71
p	0.5
q	0.5
e*2	0.01
n	69

Valores Z:

Niveles de confianza:	α	$Z(1-\alpha/2)$	
90%	10%	$Z(0.95)=$	1.64485
95%	5%	$Z(0.975)=$	1.95996
99%	1%	$Z(0.995)=$	2.57583

Tabla 5.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se tomará en cuenta a los trabajadores de diversas empresas del sector de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, dado que, se utilizará como instrumento el cuestionario y la técnica serán las encuestas; además por medio de la herramienta *Google Forms* se podrá recopilar información actualizada y eficaz.

Asimismo, (Arias, 2012, pág. 72) define que la encuesta “es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. Por ende, se busca reunir y medir información a través de la encuesta a fin de obtener un panorama completo y poder corroborar las hipótesis planteadas en la investigación.

Ante ello, Hernández et al (2014, pág. 217), define que el cuestionario “es considerado el instrumento más usado para recopilar datos, en el que se formulan diversas preguntas de las variables que se medirán”. Es por ello, que

esta herramienta tiene como objetivo recopilar información usando preguntas que ayudarán la realización de la investigación.

En ese sentido, se utilizará la escala de Likert en donde Hernández et.al (2014, pág. 238) define que “es una herramienta de medición de valores, en los cuales estos están ubicados en un orden específico, también se utiliza como si fuera de intervalo.” De modo que será utilizada para medir las actitudes de los encuestados de acuerdo al tema de investigación con el fin de conocer su punto de vista.

3.3.1. Validez del Instrumento

Respecto a la medición de la validez del contenido del instrumento se consideró el criterio de jueces expertos, siendo dos profesionales docentes de pregrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.

En ese sentido, los expertos evaluaron el instrumento e hicieron algunas observaciones para mejorar las preguntas y asegurar un mejor entendimiento por parte de los encuestados; considerando también que los ítems del cuestionario estructurado presenten suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

Expertos	Cargo	Resultado
Dr. José Enrique Laos López	Docente	Aplicable
Mg. Cesar Augusto Sobrino Espinoza	Docente	Aplicable

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de información

Mediante las estadísticas se podrá examinar la confiabilidad de la investigación, en donde se utilizará el programa Excel y Spss_{v25} para mayor énfasis y sustento.

Es por ello que (Microsoft, 2021) define que Excel “es una tabla de datos es un rango de celdas en el que puede cambiar los valores de algunas de las celdas y obtener respuestas diferentes a un problema”. Es por ello que, dicho programa ayudará en la investigación a realizar la tabulación de los datos obtenidos en el cuestionario.

Asimismo, (IBM, 2012) define que el Spss_{v25} “permite llevar a cabo el proceso analítico completo, en donde los usuarios pueden validar las suposiciones de una forma más rápida, y sencilla, del cual suele ser una guía en el uso de la funcionalidad estadística adecuada en el momento apropiado”. En relación con lo antes mencionado, el programa brindará datos y análisis estadísticos como el Alfa de Cronbach, tablas y gráficos, dispersión, histogramas, entre otros.

3.5 Aspectos Éticos

En la presente investigación se cuenta con la originalidad y autenticidad de los autores citados de forma correcta en normativa APA séptima edición, con el fin de evitar el plagio, dado que se prevalece valores éticos tanto de la (Universidad de San Martín de Porres, 2008) junto con los del alumno, las cuales son:

- Honestidad
- Liderazgo
- Respeto
- Integridad

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de Confiabilidad del Instrumento

Para verificar la consistencia interna, se realizó previamente una prueba piloto dirigida a un grupo de 20 trabajadores del sector de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, durante el 2022. A partir de ello se obtuvieron los siguientes resultados: El Alfa de Cronbach de 0.910 para la variable 1 Conocimiento de los beneficios sociales y 0.957 para la variable 2 Satisfacción laboral, por lo cual se entiende que las opiniones de los 20 encuestados respecto a los ítems considerados en la escala presentan una buena consistencia interna.

A partir de ello se aplicó la encuesta a la muestra total con los 69 trabajadores de una empresa del sector telecomunicaciones del distrito de San Isidro, durante el 2022, teniendo los resultados que, a continuación, se muestran:

En la tabla 6, el análisis de fiabilidad señaló un coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable 1 de 0,893, lo cual indica una puntuación alta y muy buena, por lo tanto, la validación del instrumento para la variable Conocimiento de los beneficios sociales se determina que es consistente por ende confiable.

Tabla 6.

*Estadística de fiabilidad para el instrumento de la variable 1:
Conocimiento de los beneficios sociales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,893	12

Por otro lado, en la tabla 7, el análisis de fiabilidad que señala un coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable 2 de 0,967, lo cual indica una puntuación alta

y muy buena, por lo tanto, la validación del instrumento para la variable satisfacción laboral se determina que es consistente por ende confiable.

Tabla 7.

Estadística de fiabilidad para el instrumento de la variable 2: Satisfacción laboral

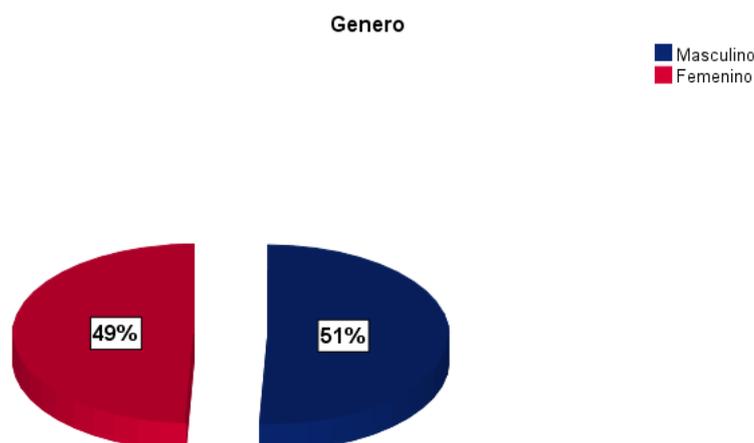
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	42

4.2. Análisis descriptivo de gráficos y tablas de frecuencias

En la Figura 2 se visualiza que, de los 69 trabajadores del sector telecomunicaciones encuestados en el distrito de San Isidro, el 51% son del género masculino (35 colaboradores), mientras que el 49% del género femenino (34 colaboradoras).

Figura 2.

Distribución de los encuestados según su género

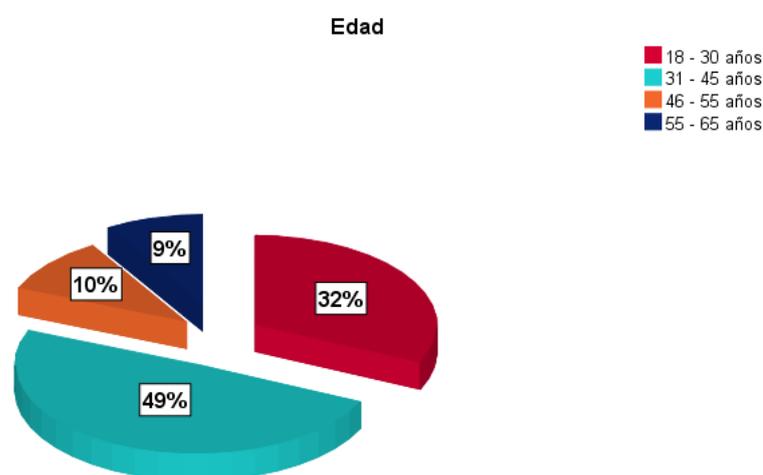


En la Figura 3, se destaca que, de los 69 trabajadores del sector telecomunicaciones encuestados en el distrito de San Isidro, el 32% se

encuentra en el grupo de edad de 18 a 30 años (22 colaboradores). Le sigue el grupo de edad de 31 a 45 años, que representa el 49% del total (34 colaboradores). Además, el 10% de los encuestados tiene edades comprendidas entre 46 y 55 años (7 colaboradores). Por otro lado, el 9% se encuentra en el rango de edad de 55 a 65 años (6 colaboradores).

Figura 3.

Distribución de los encuestados según su rango de edad



En la Tabla 8, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si tienen conocimiento cuando realiza trabajo de sobretiempo, por ende, le deben reconocer el pago de horas extras. Los resultados revelaron que el 69,6% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 11,6% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 13,0% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste un 5,8% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 8.

P1. ¿Tiene conocimiento que cuando realiza trabajo de sobretiempo, le deben reconocer el pago de horas extras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
	Indeciso	9	13,0	13,0	18,8
	De acuerdo	8	11,6	11,6	30,4
	Totalmente de acuerdo	48	69,6	69,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 9, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si tienen conocimiento que la empresa donde labora brinda el pago correspondiente sobre las horas extras que realiza. Los resultados revelaron que el 33,3% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 10,1% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 21,7% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 4,3% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo, y un 30,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 9.

P2. ¿Tiene conocimiento que la empresa donde labora brinda el pago correspondiente sobre las horas extras que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	30,4	30,4	30,4
	Desacuerdo	3	4,3	4,3	34,8
	Indeciso	15	21,7	21,7	56,5
	De acuerdo	7	10,1	10,1	66,7
	Totalmente de acuerdo	23	33,3	33,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 10, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si tiene conocimiento sobre las gratificaciones por fiestas patrias y navidad que ofrecen las empresas de telecomunicaciones. Los resultados revelaron que el 53,6% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 13,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 11,6% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 4,3% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo, y un 17,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 10.

P3. ¿Tiene conocimiento sobre las gratificaciones por fiestas patrias y navidad que ofrecen las empresas de telecomunicaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	17,4	17,4	17,4
	Desacuerdo	3	4,3	4,3	21,7
	Indeciso	8	11,6	11,6	33,3
	De acuerdo	9	13,0	13,0	46,4
	Totalmente de acuerdo	37	53,6	53,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 11, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si tiene conocimiento que la empresa de telecomunicaciones donde labora cumple con el otorgamiento de las gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad. Los resultados revelaron que el 44,9% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 17,4% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 11,6% mostró una postura indecisa en este

aspecto. En contraste, el 7,2% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo, y un 18,8% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 11.

P4. ¿La empresa de telecomunicaciones donde labora cumple con el otorgamiento de las gratificaciones legales por Fiestas Patrias y Navidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	18,8	18,8	18,8
	Desacuerdo	5	7,2	7,2	26,1
	Indeciso	8	11,6	11,6	37,7
	De acuerdo	12	17,4	17,4	55,1
	Totalmente de acuerdo	31	44,9	44,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 12, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si la empresa le ha brindado información acerca de los depósitos de CTS que les corresponde. Los resultados revelaron que el 36,2% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 13,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 13,0% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 5,8% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo, y un 31,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 12.

P5. ¿La empresa le ha brindado información acerca de los depósitos de CTS que le corresponde?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	22	31,9	31,9	31,9
	Desacuerdo	4	5,8	5,8	37,7
	Indeciso	9	13,0	13,0	50,7
	De acuerdo	9	13,0	13,0	63,8
	Totalmente de acuerdo	25	36,2	36,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 13, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si consideran que la empresa de telecomunicaciones donde labora valora el tiempo de servicio que generan los colaboradores. Los resultados revelaron que el 21,7% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 13,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 29,0% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 8,7% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo, y un 27,5% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 13.

P6. ¿Cree usted que la empresa de telecomunicaciones donde labora valora el tiempo de servicio que generan los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	27,5	27,5	27,5
	Desacuerdo	6	8,7	8,7	36,2
	Indeciso	20	29,0	29,0	65,2
	De acuerdo	9	13,0	13,0	78,3
	Totalmente de acuerdo	15	21,7	21,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 14, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si tienen conocimiento respecto al derecho de percibir asignación familiar. Los resultados revelaron que el 49,3% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 18,8% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 11,6% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 2,9% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo, y un 17,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 14.

P7. ¿ Tiene usted conocimiento respecto al derecho de percibir asignación familiar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	17,4	17,4	17,4
	Desacuerdo	2	2,9	2,9	20,3
	Indeciso	8	11,6	11,6	31,9
	De acuerdo	13	18,8	18,8	50,7
	Totalmente de acuerdo	34	49,3	49,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 15, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si recibe el concepto de asignación familiar por los hijos menores de edad o por aquellos que estén cursando estudios superiores. Los resultados revelaron que el 24,6% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 8,7% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 14,5% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 2,9% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo, y un 49,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 15.

P8. ¿Recibe usted el concepto de Asignación Familiar por los hijos menores de edad o por aquellos que estén cursando estudios superiores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	34	49,3	49,3	49,3
	Desacuerdo	2	2,9	2,9	52,2
	Indeciso	10	14,5	14,5	66,7
	De acuerdo	6	8,7	8,7	75,4
	Totalmente de acuerdo	17	24,6	24,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 16, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que tiene el conocimiento correcto sobre la asignación por educación que brindan las empresas de telecomunicaciones. Los resultados revelaron que el 27,5% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 17,4% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 18,8% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 8,7% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo, y un 27,5% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 16.

P9. ¿Usted considera que tiene el conocimiento correcto sobre la asignación por educación que brindan las empresas de telecomunicaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	27,5	27,5	27,5
	Desacuerdo	6	8,7	8,7	36,2
	Indeciso	13	18,8	18,8	55,1
	De acuerdo	12	17,4	17,4	72,5
	Totalmente de acuerdo	19	27,5	27,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 17, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que la empresa de telecomunicaciones donde labora paga la asignación por educación correspondiente a sus colaboradores. Los resultados revelaron que el 24,6% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 17,4% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 23,2% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 5,8% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 29,0% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 17.

P10. ¿Cree usted que la empresa de telecomunicaciones donde labora paga la asignación por educación correspondiente a sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	29,0	29,0	29,0
	Desacuerdo	4	5,8	5,8	34,8
	Indeciso	16	23,2	23,2	58,0
	De acuerdo	12	17,4	17,4	75,4
	Totalmente de acuerdo	17	24,6	24,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 18, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si la empresa donde labora le brinda bonos por cumplimiento de metas de manera mensual. Los resultados revelaron que el 20,3% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 10,1% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 18,8% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 7,2% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 43,5% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 18.*P11. ¿Se le brindan bonos por cumplimiento de metas de manera mensual?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	30	43,5	43,5	43,5
	Desacuerdo	5	7,2	7,2	50,7
	Indeciso	13	18,8	18,8	69,6
	De acuerdo	7	10,1	10,1	79,7
	Totalmente de acuerdo	14	20,3	20,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 19, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que la empresa debe otorgar bonos de cumplimientos de metas a sus colaboradores con altos niveles de desempeño. Los resultados revelaron que el 56,5% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 10,1% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 20,3% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 4,3% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 8,7% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 19.

P12. ¿Considera que la empresa debe otorgar bonos de cumplimientos de metas a sus colaboradores con altos niveles de desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,7	8,7	8,7
	Desacuerdo	3	4,3	4,3	13,0
	Indeciso	14	20,3	20,3	33,3
	De acuerdo	7	10,1	10,1	43,5
	Totalmente de acuerdo	39	56,5	56,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 20, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que en la empresa se practican los valores en las acciones diarias de los colaboradores. Los resultados revelaron que el 26,1% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 26,1% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 27,5% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 11,6% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 8,7% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 20.

P13. ¿Considera que en la empresa se practican los valores en las acciones diarias de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,7	8,7	8,7
	Desacuerdo	8	11,6	11,6	20,3
	Indeciso	19	27,5	27,5	47,8
	De acuerdo	18	26,1	26,1	73,9
	Totalmente de acuerdo	18	26,1	26,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 21, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si se sienten satisfechos con las normativas de convivencia que establece la empresa. Los resultados revelaron que el 21,7% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 29,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 30,4% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 7,2% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 11,6% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 21.

P14. ¿Se siente satisfecho con las normativas de convivencia que establece la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	11,6	11,6	11,6
	Desacuerdo	5	7,2	7,2	18,8
	Indeciso	21	30,4	30,4	49,3
	De acuerdo	20	29,0	29,0	78,3
	Totalmente de acuerdo	15	21,7	21,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 22, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si la empresa tiene normativa de horarios flexibles. Los resultados revelaron que el 23,2% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20,3% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 26,1% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 10,1% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 20,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 22.*P15. ¿Tiene la empresa normativa de horarios flexibles?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	20,3	20,3	20,3
	Desacuerdo	7	10,1	10,1	30,4
	Indeciso	18	26,1	26,1	56,5
	De acuerdo	14	20,3	20,3	76,8
	Totalmente de acuerdo	16	23,2	23,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 23, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que sus valores personales están alineados a los de la empresa. Los resultados revelaron que el 29,0% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 30,4% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 26,1% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 4,3% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 10,1% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 23.

P16. ¿Considera que sus valores personales están alineados a los de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	10,1	10,1	10,1
	Desacuerdo	3	4,3	4,3	14,5
	Indeciso	18	26,1	26,1	40,6
	De acuerdo	21	30,4	30,4	71,0
	Totalmente de acuerdo	20	29,0	29,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 24, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que la cultura de la empresa propicia el respeto y buena convivencia entre todos los colaboradores. Los resultados revelaron que el 24,6% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 40,6% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 21,7% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 5,8% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 7,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 24.

P17. ¿La cultura de la empresa propicia el respeto y buena convivencia entre todos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,2	7,2	7,2
	Desacuerdo	4	5,8	5,8	13,0
	Indeciso	15	21,7	21,7	34,8
	De acuerdo	28	40,6	40,6	75,4
	Totalmente de acuerdo	17	24,6	24,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 25, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si conoce y comparte la misión y la visión de la empresa donde labora. Los resultados revelaron que el 37,7% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 27,5% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 20,3% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 7,2% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 7,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 25.*P18. ¿Conoce y comparte la misión y la visión de la empresa donde labora?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,2	7,2	7,2
	Desacuerdo	5	7,2	7,2	14,5
	Indeciso	14	20,3	20,3	34,8
	De acuerdo	19	27,5	27,5	62,3
	Totalmente de acuerdo	26	37,7	37,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 26, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre se siente satisfecho con relación a su sueldo que recibe. Los resultados revelaron que el 15,9% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 29,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 30,4% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 8,7% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 15,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 26.*P19. ¿Se siente satisfecho con relación a su sueldo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,9	15,9	15,9
	Desacuerdo	6	8,7	8,7	24,6
	Indeciso	21	30,4	30,4	55,1
	De acuerdo	20	29,0	29,0	84,1
	Totalmente de acuerdo	11	15,9	15,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 27, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que el sueldo que percibe es adecuado en el mercado laboral. Los resultados revelaron que el 17,4% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 26,1% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 29,0% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 8,7% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 18,8% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 27.

P20. ¿Considera que el sueldo que percibe es adecuado en el mercado laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	18,8	18,8	18,8
	Desacuerdo	6	8,7	8,7	27,5
	Indeciso	20	29,0	29,0	56,5
	De acuerdo	18	26,1	26,1	82,6
	Totalmente de acuerdo	12	17,4	17,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 28, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que su sueldo lo motiva a desempeñar mejor sus funciones. Los resultados revelaron que el 20,3% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 29,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 23,2% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 17,4% de los colaboradores expresó estar en

desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 10,1% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 28.

P21. ¿Considera que su sueldo lo motiva a desempeñar mejor sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	10,1	10,1	10,1
	Desacuerdo	12	17,4	17,4	27,5
	Indeciso	16	23,2	23,2	50,7
	De acuerdo	20	29,0	29,0	79,7
	Totalmente de acuerdo	14	20,3	20,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 29, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que en los últimos meses la empresa le ha brindado oportunidades de aprender y crecer. Los resultados revelaron que el 17,4% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 26,1% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 26,1% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 13,0% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 17,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 29.

P22. ¿Considera que en los últimos meses la empresa le ha brindado oportunidades de aprender y crecer?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	17,4	17,4	17,4
	Desacuerdo	9	13,0	13,0	30,4
	Indeciso	18	26,1	26,1	56,5
	De acuerdo	18	26,1	26,1	82,6
	Totalmente de acuerdo	12	17,4	17,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 30, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si es frecuente recibir el reconocimiento por haber destacado en alguna tarea. Los resultados revelaron que el 14,5% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 24,6% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 24,6% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 11,6% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 24,6% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 30.

P23. ¿Es frecuente recibir el reconocimiento por haber destacado en alguna tarea?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	24,6	24,6	24,6
	Desacuerdo	8	11,6	11,6	36,2
	Indeciso	17	24,6	24,6	60,9
	De acuerdo	17	24,6	24,6	85,5
	Totalmente de acuerdo	10	14,5	14,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 31, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si siente satisfecho con las posibilidades de ascenso que establece la empresa. Los resultados revelaron que el 15,9% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 24,6% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 24,6% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 7,2% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 27,5% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 31.

P24. ¿Se siente satisfecho con las posibilidades de ascenso que establece la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	27,5	27,5	27,5
	Desacuerdo	5	7,2	7,2	34,8
	Indeciso	17	24,6	24,6	59,4
	De acuerdo	17	24,6	24,6	84,1
	Totalmente de acuerdo	11	15,9	15,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 32, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que la empresa ejecuta un efectivo plan de capacitación orientado al desarrollo de sus trabajadores. Los resultados revelaron que el 15,9% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 21,7% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 30,4% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 11,6% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 20,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 32.

P25. ¿Considera que la empresa ejecuta un efectivo plan de capacitación orientado al desarrollo de sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	20,3	20,3	20,3
	Desacuerdo	8	11,6	11,6	31,9
	Indeciso	21	30,4	30,4	62,3
	De acuerdo	15	21,7	21,7	84,1
	Totalmente de acuerdo	11	15,9	15,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 33, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que existe oportunidad de ascender en el trabajo. Los resultados revelaron que el 21,7% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 15,9% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 29,0% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 13,0% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 20,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 33.*P26. ¿Considera que existe oportunidad de ascender en el trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	20,3	20,3	20,3
	Desacuerdo	9	13,0	13,0	33,3
	Indeciso	20	29,0	29,0	62,3
	De acuerdo	11	15,9	15,9	78,3
	Totalmente de acuerdo	15	21,7	21,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 34, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que el sueldo que percibe permite mejorar su calidad de vida. Los resultados revelaron que el 20,3% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 23,2% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 33,3% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 8,7% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 14,5% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 34.*P27. ¿El sueldo que percibe permite mejorar su calidad de vida?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	14,5	14,5	14,5
	Desacuerdo	6	8,7	8,7	23,2
	Indeciso	23	33,3	33,3	56,5
	De acuerdo	16	23,2	23,2	79,7
	Totalmente de acuerdo	14	20,3	20,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 35, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que el ambiente físico donde se ubica es confortable. Los resultados revelaron que el 26,1% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 23,2% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 33,3% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 11,6% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 5,8% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 35.

P28. ¿Considera que el ambiente físico donde se ubica es confortable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
	Desacuerdo	8	11,6	11,6	17,4
	Indeciso	23	33,3	33,3	50,7
	De acuerdo	16	23,2	23,2	73,9
	Totalmente de acuerdo	18	26,1	26,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 36, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que la distribución física de los ambientes de trabajo contribuye a la realización de sus labores. Los resultados revelaron que el 21,7% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 29,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 24,6% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 14,5% de los

colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 10,1% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 36.

P29. ¿Considera que la distribución física de los ambientes de trabajo contribuye a la realización de sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	10,1	10,1	10,1
	Desacuerdo	10	14,5	14,5	24,6
	Indeciso	17	24,6	24,6	49,3
	De acuerdo	20	29,0	29,0	78,3
	Totalmente de acuerdo	15	21,7	21,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 37, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para realizar sus labores diarias. Los resultados revelaron que el 21,7% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 29,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 34,8% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 10,1% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 4,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 37.

P30. ¿Considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para realizar sus labores diarias?

		Frecuencia	Porcentaje e	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	--------------	---------------------	----------------------

Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
	Desacuerdo	7	10,1	10,1	14,5
	Indeciso	24	34,8	34,8	49,3
	De acuerdo	20	29,0	29,0	78,3
	Totalmente de acuerdo	15	21,7	21,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 38, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que, para realizar adecuadamente sus funciones, se debe mantener un área iluminada, limpia y ordenada. Los resultados revelaron que el 63,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 18,8% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 14,5% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 1,4% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 1,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 38.

P31. ¿Está de acuerdo que, para realizar adecuadamente sus funciones, se debe mantener un área iluminada, limpia y ordenada?

		Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	Desacuerdo	1	1,4	1,4	2,9
	Indeciso	10	14,5	14,5	17,4
	De acuerdo	13	18,8	18,8	36,2
	Totalmente de acuerdo	44	63,8	63,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 39, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados

sobre si considera que la empresa se da importancia a las actividades recreativas. Los resultados revelaron que el 18,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20,3% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 30,4% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 10,1% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 20,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 39.

P32. ¿En la empresa se da importancia a las actividades recreativas?

		Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	20,3	20,3	20,3
	Desacuerdo	7	10,1	10,1	30,4
	Indeciso	21	30,4	30,4	60,9
	De acuerdo	14	20,3	20,3	81,2
	Totalmente de acuerdo	13	18,8	18,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 40, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que se realizan actividades integradoras entre las diferentes áreas de la empresa. Los resultados revelaron que el 18,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 15,9% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 30,4% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 18,8% de los colaboradores expresó

estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 15,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 40.

P33. ¿Se realizan actividades integradoras entre las diferentes áreas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,9	15,9	15,9
	Desacuerdo	13	18,8	18,8	34,8
	Indeciso	21	30,4	30,4	65,2
	De acuerdo	11	15,9	15,9	81,2
	Totalmente de acuerdo	13	18,8	18,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 41, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que la empresa realiza actividades para mejorar la autoestima de su personal. Los resultados revelaron que el 15,9% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 17,4% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 23,2% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 20,3% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 23,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 41.

P34. ¿La empresa realiza actividades para mejorar la autoestima de su personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	23,2	23,2	23,2
	Desacuerdo	14	20,3	20,3	43,5
	Indeciso	16	23,2	23,2	66,7
	De acuerdo	12	17,4	17,4	84,1
	Totalmente de acuerdo	11	15,9	15,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 42, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestadas sobre si considera que se realizan pausas activas frecuentemente. Los resultados revelaron que el 18,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 23,2% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 30,4% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 10,1% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 17,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 42.*P35. ¿Se realizan pausas activas frecuentemente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	17,4	17,4	17,4
	Desacuerdo	7	10,1	10,1	27,5
	Indeciso	21	30,4	30,4	58,0
	De acuerdo	16	23,2	23,2	81,2
	Totalmente de acuerdo	13	18,8	18,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 43, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que su trabajo le permite desarrollarse personalmente. Los resultados revelaron que el 21,7% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 30,4% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 34,8% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 2,9% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 10,1% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 43.*P36. ¿Cree que su trabajo le permite desarrollarse personalmente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	10,1	10,1	10,1
	Desacuerdo	2	2,9	2,9	13,0
	Indeciso	24	34,8	34,8	47,8
	De acuerdo	21	30,4	30,4	78,3
	Totalmente de acuerdo	15	21,7	21,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 44, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que entre los compañeros del trabajo se genera un buen ambiente donde se puedan desempeñar de manera óptima las funciones. Los resultados revelaron que el 24,6% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 34,8% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 27,5% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 4,3% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 8,7% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 44.

P37. ¿Considera que entre los compañeros del trabajo se genera un buen ambiente donde se puedan desempeñar de manera óptima las funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,7	8,7	8,7
	Desacuerdo	3	4,3	4,3	13,0
	Indeciso	19	27,5	27,5	40,6
	De acuerdo	24	34,8	34,8	75,4
	Totalmente de acuerdo	17	24,6	24,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 45, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que se siente bien trabajando con sus compañeros. Los resultados revelaron que el 42,0% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 33,3% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 18,8% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 2,9% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 2,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 45.

P38. ¿Se siente bien trabajando con sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Desacuerdo	2	2,9	2,9	5,8
	Indeciso	13	18,8	18,8	24,6
	De acuerdo	23	33,3	33,3	58,0
	Totalmente de acuerdo	29	42,0	42,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 46, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que la comunicación es fluida entre él/ella y sus compañeros de trabajo. Los resultados revelaron que el 42,0% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 33,3% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 18,8% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 4,3% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 1,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 46.

P39. ¿Considera que la comunicación es fluida entre usted y sus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	Desacuerdo	3	4,3	4,3	5,8
	Indeciso	13	18,8	18,8	24,6
	De acuerdo	23	33,3	33,3	58,0
	Totalmente de acuerdo	29	42,0	42,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 47, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que existe la solidaridad dentro de su equipo de trabajo. Los resultados revelaron que el 42,0% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 26,1% manifestó estar de acuerdo con

esta cuestión. Por otro lado, un 21,7% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 5,8% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 4,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 47.

P40. ¿Existe la solidaridad dentro de su equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
	Desacuerdo	4	5,8	5,8	10,1
	Indeciso	15	21,7	21,7	31,9
	De acuerdo	18	26,1	26,1	58,0
	Totalmente de acuerdo	29	42,0	42,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 48, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que sus compañeros de trabajo tienen disposición de ayudar en cualquier duda que se tenga. Los resultados revelaron que el 34,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 27,5% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 31,9% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 1,4% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 4,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 48.

P41. ¿Considera que sus compañeros de trabajo tienen disposición de ayudar en cualquier duda que se tenga?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
	Desacuerdo	1	1,4	1,4	5,8
	Indeciso	22	31,9	31,9	37,7
	De acuerdo	19	27,5	27,5	65,2
	Totalmente de acuerdo	24	34,8	34,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 49, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que las instrucciones de sus superiores son claras al momento de delegar una tarea. Los resultados revelaron que el 23,2% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 27,5% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 26,1% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 13,0% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 10,1% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 49.

P42. ¿Considera que las instrucciones de sus superiores son claras al momento de delegar una tarea?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	10,1	10,1	10,1
	Desacuerdo	9	13,0	13,0	23,2
	Indeciso	18	26,1	26,1	49,3
	De acuerdo	19	27,5	27,5	76,8
	Totalmente de acuerdo	16	23,2	23,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 50, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que sus fortalezas son tomadas en cuenta por su equipo de trabajo. Los resultados revelaron que el 26,1% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 27,5% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 29,0% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 11,6% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 5,8% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 50.

P43. ¿Cree que sus fortalezas son tomadas en cuenta por su equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
	Desacuerdo	8	11,6	11,6	17,4
	Indeciso	20	29,0	29,0	46,4
	De acuerdo	19	27,5	27,5	73,9
	Totalmente de acuerdo	18	26,1	26,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 51, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestadas sobre si considera que con sus características personales podría liderar un grupo de trabajo. Los resultados revelaron que el 49,3% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 27,5% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 18,8% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 1,4% de los colaboradores expresó

estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 2,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 51.

P44. ¿Considera que con sus características personales podría liderar un grupo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Desacuerdo	1	1,4	1,4	4,3
	Indeciso	13	18,8	18,8	23,2
	De acuerdo	19	27,5	27,5	50,7
	Totalmente de acuerdo	34	49,3	49,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 52, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que tiene la capacidad de delegar funciones de manera eficiente. Los resultados revelaron que el 47,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 29,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 18,8% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 1,4% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 2,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 52.*P45. ¿Tiene la capacidad de delegar funciones de manera eficiente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Desacuerdo	1	1,4	1,4	4,3
	Indeciso	13	18,8	18,8	23,2
	De acuerdo	20	29,0	29,0	52,2
	Totalmente de acuerdo	33	47,8	47,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 53, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que conoce y puede motivar a su equipo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales. Los resultados revelaron que el 53,6% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 31,9% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 10,1% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 2,9% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 1,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 53.*P46. ¿Considera que conoce y puede motivar a su equipo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	Desacuerdo	2	2,9	2,9	4,3
	Indeciso	7	10,1	10,1	14,5
	De acuerdo	22	31,9	31,9	46,4
	Totalmente de acuerdo	37	53,6	53,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 54, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestadas sobre si considera que empresa le brinda la oportunidad de tomar decisiones dentro del campo de acción de sus labores. Los resultados revelaron que el 21,7% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 36,2% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 26,1% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 10,1% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 5,8% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 54.

P47. ¿La empresa le brinda la oportunidad de tomar decisiones dentro del campo de acción de sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
	Desacuerdo	7	10,1	10,1	15,9
	Indeciso	18	26,1	26,1	42,0
	De acuerdo	25	36,2	36,2	78,3
	Totalmente de acuerdo	15	21,7	21,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 55, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que sus decisiones han sido reconocidas por sus superiores. Los resultados revelaron que el 18,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 31,9% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 21,7% mostró una postura indecisa en este

aspecto. En contraste, el 14,5% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 13,0% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 55.

P48. ¿Considera que sus decisiones han sido reconocidas por sus superiores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	13,0	13,0	13,0
	Desacuerdo	10	14,5	14,5	27,5
	Indeciso	15	21,7	21,7	49,3
	De acuerdo	22	31,9	31,9	81,2
	Totalmente de acuerdo	13	18,8	18,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 56, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que sus compañeros de trabajo están comprometidos en realizar un trabajo de calidad. Los resultados revelaron que el 36,2% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 24,6% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 33,3% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 2,9% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 2,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 56.

P49. ¿Considera que sus compañeros de trabajo están comprometidos en realizar un trabajo de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Desacuerdo	2	2,9	2,9	5,8
	Indeciso	23	33,3	33,3	39,1
	De acuerdo	17	24,6	24,6	63,8
	Totalmente de acuerdo	25	36,2	36,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 57, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que disfruta de los resultados que obtiene porque dan valor agregado a su trabajo. Los resultados revelaron que el 27,5% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 47,8% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 15,9% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 4,3% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 4,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 57.

P50. ¿Disfruta de los resultados que obtiene porque dan valor agregado a su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
	Desacuerdo	3	4,3	4,3	8,7
	Indeciso	11	15,9	15,9	24,6
	De acuerdo	33	47,8	47,8	72,5
	Totalmente de acuerdo	19	27,5	27,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 58, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que se proyecta trabajando un largo tiempo en la empresa. Los resultados revelaron que el 24,6% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 29,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 27,5% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 7,2% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 11,6% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 58.

P51. ¿Usted se proyecta trabajando un largo tiempo en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	11,6	11,6	11,6
	Desacuerdo	5	7,2	7,2	18,8
	Indeciso	19	27,5	27,5	46,4
	De acuerdo	20	29,0	29,0	75,4
	Totalmente de acuerdo	17	24,6	24,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 59, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que se siente orgulloso de trabajar en la empresa actual. Los resultados revelaron que el 36,2% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 33,3% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 18,8% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 5,8% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 5,8% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 59.*P52. ¿Se siente orgulloso de trabajar en la empresa actual?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
	Desacuerdo	4	5,8	5,8	11,6
	Indeciso	13	18,8	18,8	30,4
	De acuerdo	23	33,3	33,3	63,8
	Totalmente de acuerdo	25	36,2	36,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 60, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que se siente satisfecho con las actividades que desempeña en el trabajo. Los resultados revelaron que el 34,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 39,1% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 18,8% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 5,8% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 1,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 60.*P53. ¿Se siente satisfecho con las actividades que desempeña en el trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	Desacuerdo	4	5,8	5,8	7,2
	Indeciso	13	18,8	18,8	26,1
	De acuerdo	27	39,1	39,1	65,2
	Totalmente de acuerdo	24	34,8	34,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la Tabla 61, se detallan las percepciones de los trabajadores del sector telecomunicaciones, en el distrito de San Isidro, quienes fueron encuestados sobre si considera que se siente identificado con la empresa dónde labora. Los resultados revelaron que el 42,0% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 29,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 17,4% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 5,8% de los colaboradores expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 5,8% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 61.

P54. ¿Se siente usted identificado con su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
	Desacuerdo	4	5,8	5,8	11,6
	Indeciso	12	17,4	17,4	29,0
	De acuerdo	20	29,0	29,0	58,0
	Totalmente de acuerdo	29	42,0	42,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

4.3. Análisis de Estadísticos Descriptivos

4.3.1. Variable 1: Conocimiento de los beneficios sociales

En la Tabla 62, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la variable 1 “Conocimiento de los beneficios sociales”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,30, además, hubo valores mínimos de 1,13 y valores máximos de 5,00. Por lo que, en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 1,04 y la desviación estándar 1,02, lo que implica

que si hay relativamente presencia de dispersión o variabilidad en los puntajes obtenidos.

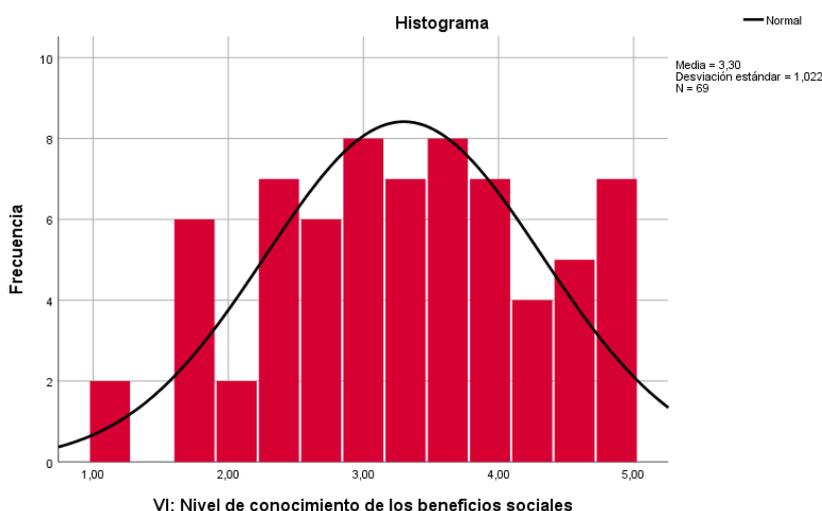
Tabla 62.

Estadísticos Descriptivos de la variable 1 Conocimiento de los beneficios sociales

		Estadístico
<i>VI: Conocimiento de los beneficios sociales</i>	Media	3,30
	Varianza	1,04
	Desviación estándar	1,02
	Mínimo	1,13
	Máximo	5,00

Figura 4.

Histograma de los puntajes promedios de la variable 1 Conocimiento de los beneficios sociales



4.3.1.1. Dimensión: Conocimiento de los beneficios legales

En la Tabla 63, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la dimensión “Conocimiento de los beneficios legales”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,42, asimismo, hubo valores mínimos de 1,00 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada.

Además, la varianza es de 1,28 y la desviación estándar 1,13, lo que implica que si hay relativamente presencia de dispersión o variabilidad en los puntajes obtenidos.

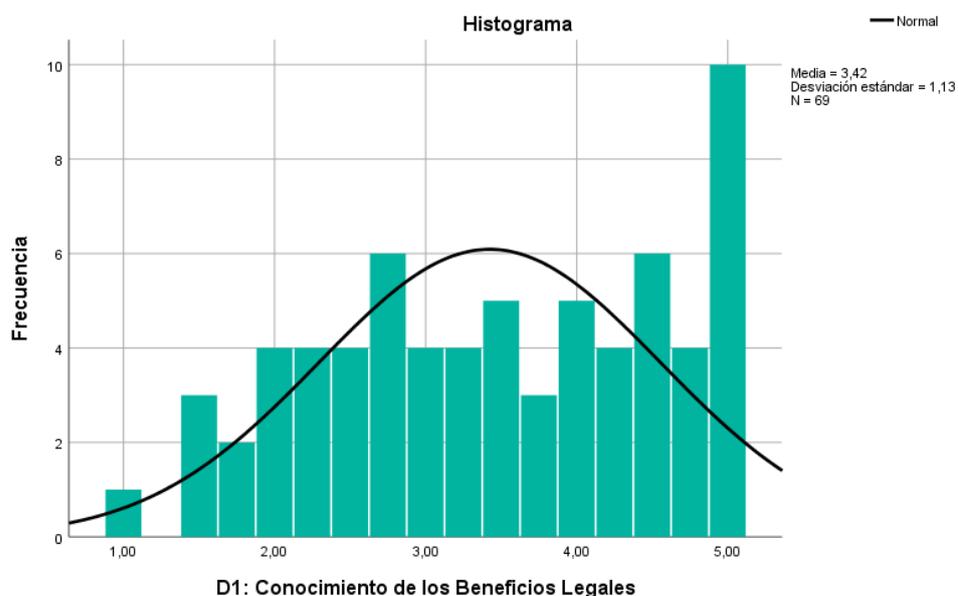
Tabla 63.

Estadísticos Descriptivos de la dimensión Conocimiento de los beneficios legales

		Estadístico
<i>D1: Conocimiento de los beneficios legales</i>	Media	3,42
	Varianza	1,28
	Desviación estándar	1,13
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00

Figura 5.

Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Conocimiento de los beneficios legales



4.3.1.1. Dimensión: Conocimiento de los beneficios convencionales

En la Tabla 64, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la dimensión “Conocimiento de los beneficios convencionales”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,20, asimismo, hubo valores mínimos de 1,00 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo

anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Además, la varianza es de 1,15 y la desviación estándar 1,07, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

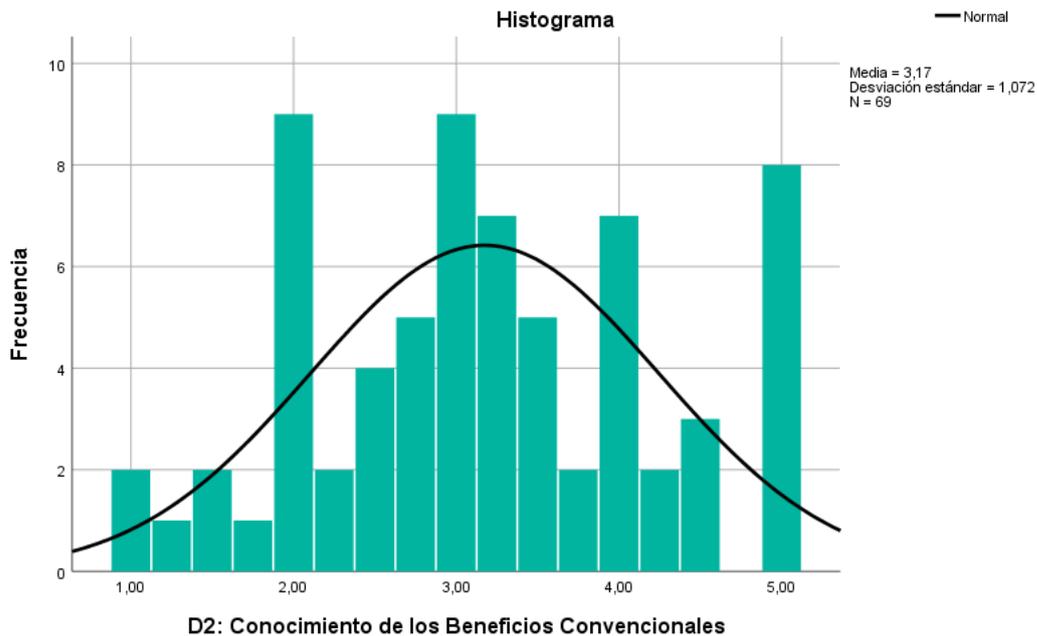
Tabla 64.

Estadísticos Descriptivos de la dimensión Conocimiento de los beneficios convencionales

		Estadístico
<i>D1: Conocimiento de los beneficios convencionales</i>	Media	3,20
	Varianza	1,15
	Desviación estándar	1,07
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00

Figura 6.

Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Conocimiento de los beneficios convencionales



4.3.2. Variable 2: Satisfacción laboral

En la Tabla 65, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la variable 2 “Satisfacción laboral”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,58, asimismo hubo valores mínimos de 1,29 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,60 y la desviación estándar 0,78, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

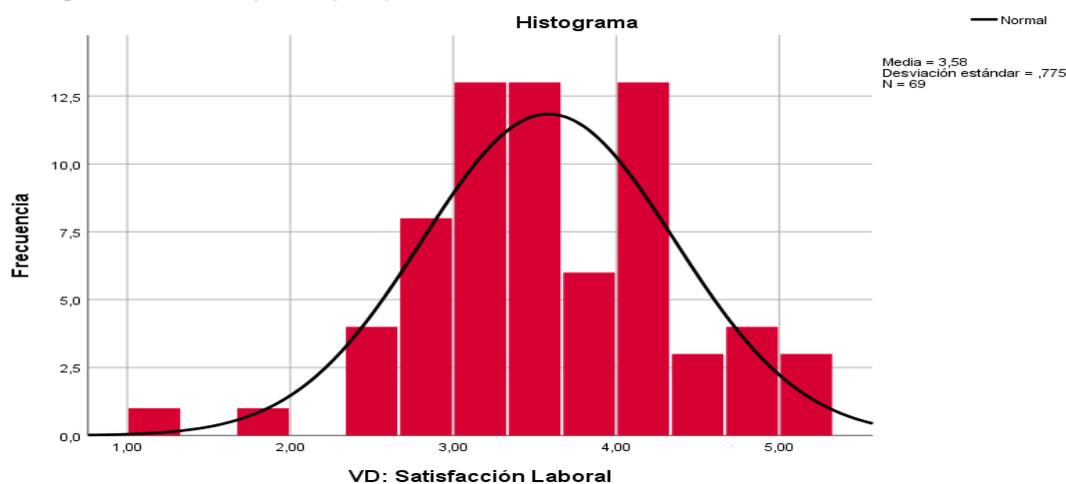
Tabla 65.

Estadísticos Descriptivos de la variable 2 Satisfacción laboral

		Estadístico
<i>VI: Satisfacción laboral</i>	Media	3,58
	Varianza	0,60
	Desviación estándar	0,78
	Mínimo	1,29
	Máximo	5,00

Figura 7.

Histograma de los puntajes promedios de la variable 2 Satisfacción laboral



5.3.2.1. Dimensión: Aspectos esenciales

En la Tabla 66, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la dimensión “Aspectos esenciales”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,41, además, hubo valores mínimos de 1,00 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,60 y la desviación estándar 0,78, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

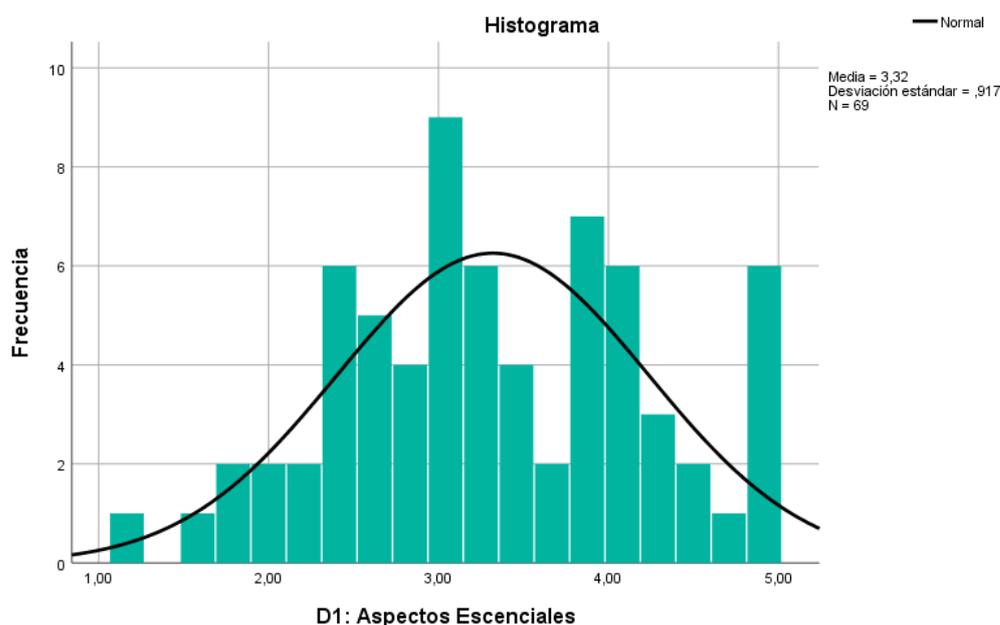
Tabla 66.

Estadísticos Descriptivos de la dimensión Aspectos esenciales

		Estadístico
<i>D1: Aspectos esenciales</i>	Media	3,41
	Varianza	0,60
	Desviación estándar	0,78
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00

Figura 8.

Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Aspectos esenciales



5.3.2.2. Dimensión: Aspectos Socio-psicológicos

En la Tabla 67, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la dimensión “Aspectos Sociopsicológicos”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,85, asimismo hubo valores mínimos de 1,00 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,58 y la desviación estándar 0,76, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

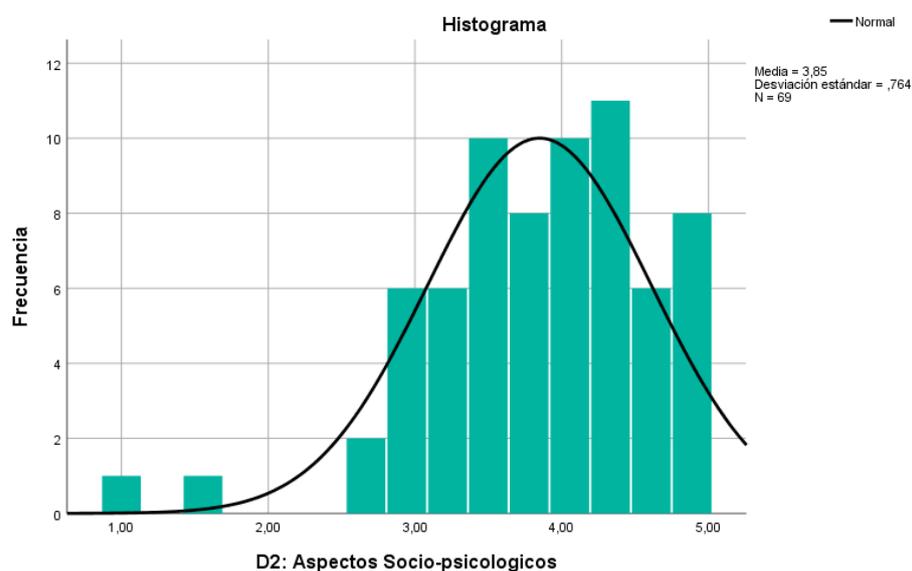
Tabla 67.

Estadísticos Descriptivos de la dimensión Aspectos Sociopsicológicos

	Estadístico
<i>D2: Aspectos Sociopsicológicos</i>	Media
	3,85
	Varianza
	0,58
	Desviación estándar
	0,76
	Mínimo
	1,00
	Máximo
	5,00

Figura 9.

Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Aspectos Sociopsicológicos



4.4. Análisis de Normalidad

En el análisis de la prueba de normalidad presentado en la Tabla 68, se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov (KS) para determinar la distribución de las variables involucradas. Los resultados revelaron que tanto la variable 1, es decir, el conocimiento de los beneficios sociales, como la variable 2, en consecuencia, la satisfacción laboral, junto con sus respectivas dimensiones de cada una que incluyen conocimiento de los beneficios legales, conocimiento de los beneficios convencionales, para la variable 1, mientras que los aspectos esenciales y los aspectos sociopsicológicos, para la variable 2, presentan una distribución normal. Este hallazgo se fundamenta en el hecho de que el valor de significancia obtenido en cada caso fue mayor a 0,05, indicando claramente que siguen una distribución normal en las variables respectivas y sus dimensiones asociadas.

Tabla 68.

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
VI: Conocimiento de los beneficios sociales	0,054	69	0,200
D1: Conocimiento de los beneficios legales	0,090	69	0,200
D2: Conocimiento de los beneficios convencionales	0,081	69	0,200
VD: Satisfacción laboral	0,100	69	0,083
D1: Aspectos esenciales	0,086	69	0,200
D2: Aspectos socio-psicológicos	0,086	69	0,200

Es relevante señalar que, dado el tamaño de la muestra (69), el cual supera los 50 datos requeridos, se optó por utilizar el test de Kolmogorov-Smirnov (KS) para llevar a cabo el análisis de la prueba de normalidad en las variables y dimensiones pertinentes.

4.5. Análisis de Correlación

La tabla 69, se muestra la prueba estadística de Pearson que nos afirma la existencia de una relación moderada entre las variables conocimiento de los beneficios sociales y la satisfacción laboral, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por consiguiente, se acepta la hipótesis general de investigación, además que la correlación entre las variables es de 0,543 que quiere decir que evidencia una relación moderada positiva.

Tabla 69.

Correlación entre el Conocimiento de los beneficios sociales y la Satisfacción laboral

			VD: Satisfacción laboral
Pearson	VI: Conocimiento de los beneficios sociales	Coefficiente de correlación	0,543**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	69

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 70, se muestra la prueba estadística de Pearson que afirma la existencia de una relación moderada entre la dimensión conocimiento de los beneficios legales y la satisfacción laboral, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por consiguiente, se acepta la hipótesis específica de investigación, además que la correlación entre las mismas es de 0,548 que quiere decir que evidencia una relación moderada directa positiva.

Tabla 70.

Correlación entre el conocimiento de los beneficios legales y la Satisfacción laboral

			VD: Satisfacción laboral
Pearson	D1: Conocimiento de los beneficios legales	Coefficiente de correlación	0,548**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	69

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 71, se muestra la prueba estadística de Pearson que nos afirma la existencia de una relación moderada entre la dimensión conocimiento de los beneficios convencionales y la satisfacción laboral, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por consiguiente, se acepta la hipótesis específica de investigación, además que la correlación entre las mismas es de 0,457 que quiere decir que evidencia una relación relativamente moderada positiva.

Tabla 71.

Correlación entre el conocimiento de los beneficios convencionales y la Satisfacción laboral

			VD: Satisfacción laboral
Pearson	D2: Conocimiento de los beneficios convencionales	Coefficiente de correlación	0,457**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	69

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El conocimiento de los beneficios sociales se relaciona moderadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones, del distrito de San Isidro, 2022.

Tabla 72.

Hipótesis General:

Sustento teórico	Apreciación crítica
Estos resultados coinciden con los autores Paredes & Mamani (2017) en su investigación sobre “Nivel de cumplimiento de los beneficios sociales de los trabajadores del régimen de la actividad privada de la Municipalidad Distrital de Sachaca -2016”. Se debe señalar que la investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo. Cabe mencionar que esta investigación se enfocó en desarrollar los beneficios sociales legales y los	De acuerdo con los resultados de la investigación se puede concluir que el conocimiento de los beneficios sociales se relaciona moderadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector de telecomunicaciones del distrito de San Isidro en el 2022. Cabe mencionar, que en los resultados de la investigación entre las variables Conocimiento de los beneficios sociales y la Satisfacción Laboral se obtuvo un nivel de significancia de 0,000, la cual es menor a 0,05, por consiguiente, se obtuvo un coeficiente de correlación con un valor de 0,543, lo cual significa que existe una relación moderada positiva. En cuanto a los resultados de las dimensiones de la variable 1 (Conocimientos de los beneficios legales y conocimiento de los beneficios convencionales) y las dimensiones de la

beneficios sociales variable 2 (Aspectos esenciales y aspectos sociopsicológicos), convencionales, logrando se señala que estas dimensiones tienen una relación confirmar la problemática moderadamente positiva entre ellas mismas.

general donde los beneficios

sociales si influyen en la satisfacción laboral.

Finalmente, a raíz de la encuesta realizada a los trabajadores del sector de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, se pudo determinar que existe una relación entre las variables 1

Estos resultados coinciden con y 2.

el autor Quispe (2021) en su investigación sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del policlínico Chiclayo oeste red asistencial Lambayeque-EsSalud 2020”. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo con un alcance correlacional descriptivo. Cabe mencionar que en los resultados de la investigación se señaló que a mayores beneficios sociales, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico.

El conocimiento de los beneficios legales se relaciona moderadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones, del distrito de San Isidro, 2022.

Tabla 73.

Hipótesis Especifico 1:

Sustento teórico	Apreciación crítica
Estos resultados coinciden con los autores Paredes & Mamani (2017) en su investigación sobre “Nivel de cumplimiento de los beneficios sociales de los trabajadores del régimen de la actividad privada de la Municipalidad Distrital de Sachaca -2016”. Cabe mencionar que en los resultados se obtuvo que el conocimiento de los beneficios sociales está relacionado con la	De acuerdo con los resultados se puede señalar que el conocimiento de los beneficios legales se relaciona moderadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro en el 2022. Cabe mencionar, que en los resultados de la investigación se obtuvo un nivel de significancia de 0,000, lo cual es menor a 0,05; por consiguiente, se obtuvo un coeficiente de correlación con un valor de 0.548, lo cual significa que existe una relación moderada entre las dimensiones estudiadas Conocimiento de los beneficios legales y la satisfacción laboral. Cabe mencionar, que con el resultado de las encuestas se pudieron identificar que algunos trabajadores saben que hay beneficios que les

satisfacción laboral del policlínico. corresponde legalmente pero no todas las empresas lo reconocían por lo cual no estarían satisfechos con ello.

Por lo tanto, bajo la premisa de la investigación se puede confirmar que existe una relación entre los beneficios legales y la satisfacción laboral.

El conocimiento de los beneficios convencionales se relaciona moderadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones, del distrito de San Isidro, 2022.

Tabla 74.

Hipótesis Especifico 2:

Sustento teórico	Apreciación crítica
Estos resultados coinciden con los autores Paredes & Mamani (2017) en su investigación sobre “Nivel de cumplimiento de los	De acuerdo con los resultados se puede señalar que el conocimiento de los beneficios convencionales se relaciona moderadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro en el 2022. Cabe mencionar, que en los resultados de la investigación se obtuvo

beneficios sociales de los trabajadores del régimen de la actividad privada de la Municipalidad Distrital de Sachaca -2016". Asimismo, se obtuvo el nivel de conocimiento de los beneficios convencionales y la satisfacción laboral. Cabe mencionar, que con el resultado de las encuestas se pudo identificar que los trabajadores no están conociendo y/o percibiendo bonos por cumpleaños, relacionados con el cumplimiento de metas o cualquier tipo de incentivo laboral por su destacado desempeño.

policlínico

Por lo tanto, se puede confirmar que existe una relación entre el conocimiento de los beneficios convencionales con respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores.

CONCLUSIONES

En primer lugar, a través de las encuestas se puede concluir que el conocimiento de los beneficios sociales tiene una relación moderada con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector de telecomunicaciones del distrito de San Isidro; sin embargo, el hecho que un trabajador no tenga conocimiento sobre sus beneficios sociales no necesariamente se refleja en su insatisfacción como tal.

En segundo lugar, se puede indicar que el conocimiento de los beneficios legales se relaciona moderadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector de telecomunicaciones del distrito de San Isidro. Adicional a ello, en las encuestas se reflejaron que en su mayoría los trabajadores no tienen conocimiento sobre la existencia de ciertos beneficios que les corresponden, como el pago de las horas extras, gratificación por Fiestas Patrias, gratificación por Navidad y CTS.

Por último, se puede señalar que el conocimiento de los beneficios convencionales se relaciona moderadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector de telecomunicaciones del distrito de San Isidro. Adicional a ello, en las encuestas los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones mencionaron que no tienen conocimiento sobre bonificaciones extraordinarias que las empresas donde laboran puedan otorgarles.

RECOMENDACIONES

En primer lugar, como se ha podido verificar que existe una relación entre el conocimiento de los beneficios sociales y la satisfacción laboral se recomienda que ambas variables sean analizadas en otros sectores como el de construcción, salud, manufactura, entre otros.

En segundo lugar, se recomienda que las empresas del sector de telecomunicaciones se enfoquen en brindarles charlas a los trabajadores sobre los beneficios legales que les corresponde por ley, asimismo, las empresas deberían ser responsables en cumplir con los beneficios que se deben brindar a los trabajadores, ya que como se ha podido observar en las encuestas los trabajadores mencionan que hay empresas que no cumplen con los abonos correspondientes por ley.

Por último, se recomienda que las empresas deben brindar charlas también sobre los beneficios convencionales, ya que en las encuestas se pudo determinar que los trabajadores no tienen conocimiento sobre estos beneficios, adicional a ello las empresas deben considerar el tener un plan de gestión sobre los objetivos de fin de mes de cada área, para que los trabajadores tengan metas que puedan cumplir y que éstas sean recompensadas, cabe mencionar que los trabajadores señalaron que las empresas no les ponen metas que puedan cumplir.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Barragán, J., Camargo, L., Chavarro, D., Quiroga, D., Rojas, L., & Suarez, D. (2019). Influencia de los beneficios laborales y del área de gestión humana en la calidad de vida de los. Bogota: Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/5042/TESIS%20BENEFICIOS%20LABORALES%20Y%20GESTION%20HUMANA%2026.03.19%20%281%29.pdf?sequence=1>
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>
- Bizneo. (2022). *5 factores que influyen en la satisfacción laboral*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/>
- Bonillo, D., & Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Francisco jests Nieto González*, 189-200. Obtenido de <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/trabajo/article/view/166>
- Carmona, A., & Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 53-80.

Charles-Leija, H., Aguirre, J., & Sánchez, R. (2022). Satisfacción laboral de los emprendedores en México, retos y beneficios. Ciudad de Mexico: Universidad Tecnmilenio. doi:10.22201/fca.24488410e.2021.2524

Diario Gestión. (01 de Mayo de 2016). Día del Trabajo: Conozca los diez problemas laborales que enfrentan los peruanos. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/dia-conozca-diez-problemas-laborales-enfrentan-peruanos-145944-noticia/>

Fierro, E., Ortiz, F., & Montes, J. (2020). Satisfacción laboral e intercambio de conocimiento en una organización gubernamental pública del estado de México. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-22502020000200006&script=sci_arttext

GDM. (2020). 5 Problemas comunes de motivación y satisfacción laboral. *Artículos para mejorar la gestión de Recursos Humanos y Nómina*. Obtenido de <https://blog.gdm.com.mx/blog/problemas-comunes-de-motivacion-y-satisfaccion-laboral>

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de http://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). Ciudad de México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Recuperado el 03 de febrero de 2021

IBM. (2012). *Spss*. Obtenido de <https://www.ibm.com/downloads/cas/A2WER97M>

Kuster, I. (2002). *La venta relacional*. Madrid: Escuela superior de Gestión Comercial y Marketing. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=hqGqVVHOrK0C&pg=PA84&dq=caracter%C3%ADsticas+de+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiwhrnA54v9AhW2K7kGHTK3ACoQuwV6BAgJEAc#v=onepage&q=caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20ocl>

Méndez, C. (2011). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://doku.pub/documents/metodologia-de-la-investigacion-carlos-mendez-1pdf-8lyzpjxdoeqd>

Microsoft. (2021). *Excel*. Obtenido de <https://support.microsoft.com/es-es/office/calcular-varios-resultados-mediante-una-tabla-de-datos-e95e2487-6ca6-4413-ad12-77542a5ea50b>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (Junio de 2019). *Estadísticas laborales del sector privado formal de Lima Metropolitana /según distritos*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2154707/boletin_estadisticas_laborales_en_los_distritos_de_LM.pdf

Miranda , C. (2019). *Beneficios sociales y satisfacción laboral en los trabajadores de una concesionaria de autos en Villahermosa, tabasco*. Villahermosa: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Obtenido de https://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/3249/1/05_Tesis%20Cecilia%20Miranda.pdf

Naciones Unidas. (2020). Casi 500 millones de personas no tienen un empleo bien pagado y suficiente. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2020/01/1468231>

Naciones Unidas. (6 de Abril de 2022). El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos. *Naciones Unidas*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>

Ojedis, J., & Pérez, E. (2018). *Beneficios sociales de ley y su tratamiento contable en la Empresa Cargoline del Ecuador S.A.* Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33096/1/Tesis%20Beneficio%20a%20los%20empleados%20Joshue-Ericka.pdf>

Paredes, S., & Mamani, E. (2017). *Nivel de cumplimiento de los beneficios sociales de los trabajadores del régimen de la actividad privada de la Municipalidad Distrital de Sachaca 2016.* Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <Http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3783/Ripasisp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, K., & Campana, J. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 1-8. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1209/1537

Quispe, E. (2021). *Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del policlínico Chiclayo oeste red asistencial Lambayeque – Essalud 2020.* Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8984/Quispe%20Guzm%C3%A1n%20Emilia%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, H. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.* Lima - Perú: Universidad Ricardo Palma.

- Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5560/T030_41296677_M%20HENRY%20LUIGGI%20%20QUISPE%20BORJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Real Academia Española. (2021). *Real Academia Española (RAE)*. Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Ripani, L. (1 de Mayo de 2022). *Impacto del COVID-19 en el mercado laboral: ¿Qué ha pasado desde la crisis económica, y qué sigue?* Obtenido de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/el-mercado-laboral-desde-el-covid-19/>
- Robbins , S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Rojas, F. (2021). *La influencia del perfil del trabajador de lima metropolitana en el nivel de conocimiento de sus beneficios sociales al año 2020*. Lima - Perú: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9698/rojas_pff.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sobrero, F. (2009). *Análisis de Viabilidad: La cenicienta en los Proyectos de Inversión*.
- Torres, D., Arce , L., & Ibarguen, H. (2019). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia.
- Torres, D., Arce, L., & Haward, I. (2020). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. doi:10.17981/econcuc.41.1.2020.Econ.1

Universidad de San Martín de Porres. (2008). *Código de Ética de la Universidad de San Martín de Porres*. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/nuesuniv/pdf/CODIGO%20DE%20ETICA.pdf>

Up Spain. (s.f.). *Beneficios sociales para empleados: ¿Qué son y ventajas tienen?* Obtenido de <https://www.up-spain.com/blog/beneficios-sociales-empleados/>

Vargas, G. (2021). *Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones de Chiclayo, Setiembre - Diciembre, 2019*. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3058/1/TL_VargasZapatelGioansie.pdf

Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización: La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona.

Zayas, P., Báez, R., & Zayas, J. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización. *Scielo*, 35 - 51. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

ANEXOS

Anexo I: Matriz de Consistencia

Anexo II: Matriz de Operacionalización

Anexo III: Validación de Expertos

ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 75.

Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS: **CONOCIMIENTO DE LOS BENEFICIOS SOCIALES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, 2022**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Cómo se relaciona el conocimiento de los beneficios sociales con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, 2022?	Objetivo general Determinar cómo el conocimiento de los beneficios sociales se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, 2022.	Hipótesis general El conocimiento de los beneficios sociales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, 2022	Variable 1: Conocimiento de los beneficios sociales Variable 2: Satisfacción Laboral	D1: Conocimiento de los beneficios Legales D2: Conocimiento de los beneficios Convencionales D1: Aspectos esenciales D2: Aspectos socio-psicológicos	Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo Correlacional Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Unidad de análisis: Trabajadores del sector telecomunicaciones.
Problemas específicos ¿De qué manera el conocimiento de los beneficios legales se relaciona con la	Objetivos específicos Determinar si el conocimiento de los beneficios legales se relaciona con la	Hipótesis específicas El conocimiento de los beneficios legales se relaciona significativamente	Variable Dimensión D1/VI: Conocimiento de los Beneficios Legales	Indicadores <ul style="list-style-type: none">• Horas extras• Gratificaciones por fiestas patrias y navidad	Medios de Certificación (Fuente / Técnica) Cuestionario estructurado Escala de Likert

satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, 2022?	satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, 2022.	con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, 2022.	VD: Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Compensación por tiempo de servicios • Asignación familiar <p style="text-align: center;">-</p>
¿De qué manera el conocimiento de los beneficios convencionales se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, 2022?	Determinar si el conocimiento de los beneficios convencionales se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, 2022.	El conocimiento de los beneficios convencionales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, 2022.	D2/VI: Conocimiento de los Beneficios Convencionales	<ul style="list-style-type: none"> • Gratificaciones extraordinarias • Asignación por educación • Bono por cumplimiento de metas <p style="text-align: center;">-</p>
			VD: Satisfacción Laboral	

ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 76.

Variable 1: Conocimiento de los beneficios sociales

Variable 1: Conocimiento de los beneficios sociales

Definición conceptual: Son los derechos que todos los colaboradores deben tener al momento de emplear en una empresa, siendo de carácter obligatorio.

Técnica / Instrumento: Encuesta/Cuestionario **Unidad de Análisis:** trabajadores de diversas empresas del sector de telecomunicaciones del distrito de San Isidro.

Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento (preguntas a realizar)	Alternativas (Valores en Escala de Likert)
D1: Conocimiento de los	Horas extras	¿Tiene conocimiento que cuando realiza trabajo de sobretiempo, le deben reconocer el pago de horas extras? ¿Tiene conocimiento que la empresa donde labora brinda el pago correspondiente sobre las horas extras que realiza?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo

Beneficios		Totalmente en desacuerdo
Legales		(Adaptado de Paredes , S., & Mamani, E. (2017)
		Totalmente de acuerdo
Gratificaciones por fiestas patrias y navidad	¿Tiene conocimiento sobre las gratificaciones por fiestas patrias y navidad que ofrecen las empresas de telecomunicaciones?	De acuerdo
		Indeciso
	¿La empresa de telecomunicaciones donde labora cumple con el otorgamiento de las gratificaciones legales por fiestas patrias y navidad?	En desacuerdo
		Totalmente en desacuerdo
		(Adaptado de Paredes , S., & Mamani, E. (2017)
		Totalmente de acuerdo
Compensación por tiempo de servicios	¿La empresa le ha brindado información acerca de los depósitos de CTS que le corresponde?	De acuerdo
		Indeciso
	¿Cree usted que la empresa de telecomunicaciones donde labora valora el tiempo de servicio que generan los colaboradores?	En desacuerdo
		Totalmente en desacuerdo
Asignación familiar	¿Tiene usted conocimiento respecto al derecho de percibir asignación familiar?	Totalmente de acuerdo
		De acuerdo
	¿Recibe usted el concepto de Asignación Familiar por los hijos menores de edad o por aquellos que estén cursando estudios superiores?	Indeciso
		En desacuerdo
		Totalmente en desacuerdo

D2:	Asignación por educación	¿Usted considera que tiene el conocimiento correcto sobre la asignación por educación que brindan las empresas de telecomunicaciones?	Totalmente de acuerdo
Conocimiento			De acuerdo
de	los	¿Cree usted que la empresa de telecomunicaciones donde labora paga la asignación por educación correspondiente a sus colaboradores?	Indeciso
Beneficios			En desacuerdo
Convencionales			Totalmente en desacuerdo
	Bono por cumplimiento de metas	¿Se le brindan bonos por cumplimiento de metas de manera mensual?	Totalmente de acuerdo
		¿Considera que la empresa debe otorgar bonos de cumplimientos de metas a sus colaboradores con altos niveles de desempeño?	De acuerdo
			Indeciso
			En desacuerdo
			Totalmente en desacuerdo

Tabla 77.

Variable 2: Satisfacción laboral

Variable 2: Satisfacción laboral			
Definición conceptual: Estado de bienestar cuando uno mismo desempeña de manera eficiente sus labores.			
Técnica / Instrumento: Encuesta/Cuestionario		Unidad de Análisis: trabajadores de diversas empresas del sector de telecomunicaciones del distrito de San Isidro.	
Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento (preguntas a realizar)	Alternativas (Valores en Escala de Likert)
D1: Aspectos esenciales	Las normativas, valores y costumbres	¿Considera que en la empresa se practican los valores en las acciones diarias de los colaboradores? ¿Se siente satisfecho con las normativas de convivencia que establece la empresa? ¿Tiene la empresa, normativa de horarios flexibles? ¿Considera que sus valores personales están alineados a los de la empresa? ¿La cultura de la empresa propicia el respeto y buena convivencia entre todos? ¿Conoce y comparte la misión y la visión de la empresa donde labora?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	El sueldo y la estimulación	¿Se siente satisfecho con relación a su sueldo? ¿Considera que el sueldo que percibe es adecuado en el mercado laboral? ¿Considera que su sueldo lo motiva a desempeñar mejor sus funciones?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

	<p>¿Considera que en los últimos meses la empresa le ha brindado oportunidades de aprender y crecer?</p> <p>¿Es frecuente recibir el reconocimiento por haber destacado en alguna tarea?</p> <p>¿Se siente satisfecho con las posibilidades de ascenso que establece la empresa?</p> <p>¿Considera que la empresa ejecuta un efectivo plan de capacitación orientado al desarrollo de sus trabajadores?</p> <p>¿Considera que existe oportunidad de ascender en el trabajo?</p> <p>¿El sueldo que percibe permite mejorar su calidad de vida?</p>	<p>(Adaptado de Vargas, G. (2021))</p>
Las condiciones de trabajo	<p>¿Considera que el ambiente físico donde se ubica es confortable?</p> <p>¿Considera que la distribución física de los ambientes de trabajo contribuye a la realización de sus labores?</p> <p>¿Considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para realizar sus labores diarias?</p> <p>¿Está de acuerdo que, para realizar adecuadamente sus funciones, se debe mantener un área iluminada, limpia y ordenada?</p>	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> <p>(Adaptado de Quispe, H. (2022)).</p>
Las condiciones de bienestar	<p>¿En la empresa se da importancia a las actividades recreativas?</p> <p>¿Se realizan actividades integradoras entre las diferentes áreas de la empresa?</p> <p>¿La empresa realiza actividades para mejorar el autoestima de su personal?</p> <p>¿Se realizan pausas activas frecuentemente?</p>	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>

		¿Cree que su trabajo le permite desarrollarse personalmente?	
D2: Aspectos socio-psicológicos	Las relaciones interpersonales y comunicación	<p>¿Considera que entre los compañeros del trabajo se genera un buen ambiente donde se puedan desempeñar de manera óptima las funciones?</p> <p>¿Se siente bien trabajando con sus compañeros?</p> <p>¿Considera que la comunicación es fluida entre usted y sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Considera que es mejor mantenerse alejado(a) de sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Existe la solidaridad dentro de su equipo de trabajo?</p> <p>¿Considera que sus compañeros de trabajo tienen disposición de ayudar en cualquier duda que se tenga?</p>	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> <p>(Adaptado de Quispe, H. (2022)).</p>
	Liderazgo y toma de decisiones	<p>¿Considera que las instrucciones de sus superiores son claras al momento de delegar una tarea?</p> <p>¿Cree que sus fortalezas son tomadas en cuenta por su equipo de trabajo?</p> <p>¿Considera que con sus características personales podría liderar un grupo de trabajo?</p> <p>¿Tiene la capacidad de delegar funciones de manera eficiente?</p> <p>¿Considera que conoce y puede motivar a su equipo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales?</p> <p>¿La empresa le brinda la oportunidad de tomar decisiones dentro del campo de acción de sus labores?</p>	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>

		¿Considera que sus decisiones han sido reconocidas por tus superiores?	
	Compromiso con el trabajo	<p>¿Considera que sus compañeros de trabajo están comprometidos en realizar un trabajo de calidad?</p> <p>¿Disfruta de los resultados que obtiene porque dan valor agregado a su trabajo?</p> <p>¿Usted se proyecta trabajando un largo tiempo en la empresa?</p> <p>¿Se siente orgulloso de trabajar en la empresa actual?</p> <p>¿Se siente satisfecho con las actividades que desempeña en el trabajo?</p> <p>¿Se siente usted identificado con su empresa?</p>	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>

ANEXO III:

Figura 10.

Formato de validación de expertos 1

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Validación de experto 1 para la variable independiente – Nivel de conocimiento de los beneficios sociales

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario - Encuesta					
Autor del Instrumento	Chacón Varillas, Rony Alexander y Zarate Peralta, Andrea Elizabeth					
Variable 1:	Variable Independiente: Nivel de Conocimiento de Los Beneficios Sociales					
Población:	68 trabajadores del sector de telecomunicación del distrito de San Isidro					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
DI: CONOCIMIENTO DE BENEFICIOS LEGALES						
Indicador HORAS EXTRAS	¿Tiene conocimiento que cuando realiza trabajo de sobretiempo, le deben reconocer el pago de horas extras?	3	3	3	3	
	¿Tiene conocimiento que la empresa donde labora brinda el pago correspondiente sobre las horas extras que realiza?		3	3	3	
Indicador GRATIFICACIONES POR FIESTAS PATRIAS Y NAVIDAD	¿Tiene conocimiento sobre las gratificaciones por fiestas patrias y navidad que ofrecen las empresas de telecomunicaciones?	3	3	3	3	
	¿Las empresas de telecomunicaciones cumplen con el otorgamiento de las gratificaciones legales por fiestas patrias y navidad?		3	3	3	

Indicador COMPESACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIO	¿La empresa le ha brindado información acerca de los depósitos de CTS que le corresponde?	3	3	3	3	
	¿Cree usted que las empresas de telecomunicaciones valoran el tiempo de servicio que generan los colaboradores?		3	3	3	
Indicador ASIGNACION FAMILIAR	¿Tiene usted conocimiento respecto al derecho de percibir asignación familiar?	3	3	3	3	
	¿Recibe usted el concepto de Asignación Familiar por los hijos menores de edad o por aquellos que estén cursando estudios superiores?		3	3	3	
D2: CONOCIMIENTO DE BENEFICIOS CONVENCIONALES						
Indicador ASIGNACIÓN ESCOLAR	¿Usted considera que tiene el conocimiento correcto sobre la asignación escolar que brindan las empresas de telecomunicaciones?	3	3	3	3	
	¿Cree usted que las empresas de telecomunicaciones generan la asignación escolar correspondiente a sus colaboradores?		3	3	3	
Indicador BONO POR CUMPLIMIENTO DE METAS	¿Se le brindan bonos por reconocimiento de metas de manera mensual?	3	3	3	3	
	¿Considera que la empresa debe otorgar bonos de cumplimientos de metas a sus colaboradores con altos niveles de desempeño?		3	3	3	

Firma de validador experto	
---------------------------------------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Validación de experto 1 para la variable dependiente – Satisfacción laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario - Encuesta					
Autor del Instrumento	Chacón Varillas, Rony Alexander y Zarate Peralta, Andrea Elizabeth					
Variable 1:	Variable Dependiente: Satisfacción Laboral					
Población:	68 trabajadores del sector de telecomunicación del distrito de San Isidro					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: ASPECTOS ESENCIALES						
Indicador LAS NORMATIVAS, VALORES Y CONSTUMBRES	¿Considera que en la empresa se practican los valores en las acciones diarias de los colaboradores?	4	3	3	3	
	¿Se siente satisfecho con las normativas de convivencia que establece la empresa?		3	3	3	
	¿Tiene la empresa normativa de horarios flexibles?		3	3	3	
	¿Considera que sus valores personales están alineados a los de la empresa?		3	3	3	
	¿La cultura de la empresa propicia el respeto entre todos?		3	3	3	
	¿Conoce y comparte la misión y la visión de la empresa donde labora?		3	3	3	
Indicador EL SUELDO Y LA ESTIMULACIÓN	¿Se siente satisfecho con relación a su sueldo?	4	3	3	3	
	¿Considera que el sueldo que percibe es adecuado en el mercado laboral?		3	3	3	
	¿Considera que su sueldo lo motiva a desempeñar mejor sus funciones?		3	3	3	

	¿Considera que en los últimos meses la empresa le ha brindado oportunidades de aprender y crecer?	4	3	3	3	
	¿Es común recibir el reconocimiento por haber destacado en alguna tarea?		3	3	3	
	¿Se siente satisfecho con las posibilidades de ascenso que establece la empresa?		3	3	3	
	¿Considera que la empresa ejecuta un efectivo plan de capacitación orientado al desarrollo de sus trabajadores?		3	3	3	
	¿Considera que existe oportunidad de ascender en el trabajo?		3	3	3	
	¿El sueldo que percibe permite mejorar su calidad de vida?		3	3	3	
Indicador LAS CONDICIONES DE TRABAJO	¿Considera que el ambiente físico donde se ubica es confortable?	4	3	3	3	
	¿Considera que la distribución física de los ambientes de trabajo contribuye a la realización de sus labores?		3	3	3	
	¿Considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para realizar sus labores diarias?		3	3	3	
	¿Está de acuerdo que, para realizar adecuadamente sus funciones, se debe		3	3	3	
Indicador CONDICIONES DE BIENESTAR	¿En la empresa se da importancia a las actividades recreativas?	4	3	3	3	
	¿Se realizan actividades integradoras entre las diferentes áreas de la empresa?		3	3	3	
	¿La empresa realiza actividades para mejorar el autoestima de su personal?		3	3	3	
	¿Se realizan pausas activas frecuentemente?		3	3	3	
	¿Cree que su trabajo le permite desarrollarse personalmente?		3	3	3	

D2: ASPECTOS SOCIO-PSICOLOGICOS						
Indicador LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN	¿Considera que entre los compañeros del trabajo se genera un buen ambiente donde se puedan desempeñar de manera óptima las funciones?	4	3	3	3	
	¿Se siente bien trabajando con sus compañeros?		3	3	3	
	¿Considera que la comunicación es fluida entre usted y sus compañeros de trabajo?		3	3	3	
	¿Considera que es mejor mantenerse alejado(a) de sus compañeros de trabajo?		3	3	3	
	¿Existe la solidaridad dentro de su equipo de trabajo?		3	3	3	
	¿Considera que sus compañeros de trabajo tienen disposición de ayudar en cualquier duda que se tenga?		3	3	3	
Indicador LIDERAZGO Y TOMA DE DECISIONES	¿Considera que las instrucciones de sus superiores son claras al momento de delegar una tarea?	4	3	3	3	
	¿Cree que sus fortalezas son tomadas en cuenta por su equipo de trabajo?		3	3	3	
	¿Considera que con sus características personales podría liderar un grupo de trabajo?		3	3	3	
	¿Tiene la capacidad de delegar funciones de manera eficiente?		3	3	3	
	¿Considera que conoce y puede motivar a su equipo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales?		3	3	3	
	¿La empresa le brinda la oportunidad de tomar decisiones dentro del campo de acción de sus labores?		3	3	3	
	¿Considera que sus decisiones han sido reconocidas por tus superiores?		3	3	3	

Indicador COMPROMISO CON EL TRABAJO	¿Considera que sus compañeros de trabajo están comprometidos en realizar un trabajo de calidad?	4	3	3	3	
	¿Disfruta de los resultados que obtiene porque dan valor agregado a su trabajo?		3	3	3	
	¿Se visualiza trabajando un largo tiempo en la empresa?		3	3	3	
	¿Se siente orgulloso de trabajar en la empresa actual?		3	3	3	
	¿Se siente satisfecho con las actividades que desempeña en el trabajo?		3	3	3	
	¿Se siente usted identificado con su empresa?		3	3	3	

Firma de validador experto	
---------------------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por: JOSE ENRIQUE LAOS LOPEZ

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	LAOS LÓPEZ JOSÉ ENRIQUE
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	CPC - ADMINISTRADOR
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
<i>Solamente para validadores externos.</i>	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



 Firma Validador Experto

Figura 11.

Formato de validación de expertos 2

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Validación de experto 1 para la variable independiente – Nivel de conocimiento de los beneficios sociales

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario - Encuesta					
Autor del Instrumento	Chacón Varillas, Rony Alexander y Zarate Peralta, Andrea Elizabeth					
Variable I:	Variable Independiente: Nivel de Conocimiento de Los Beneficios Sociales					
Población:	68 trabajadores del sector de telecomunicación del distrito de San Isidro					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: CONOCIMIENTO DE BENEFICIOS LEGALES						
Indicador HORAS EXTRAS	¿Tiene conocimiento que cuando realiza trabajo de sobretiempo, le deben reconocer el pago de horas extras?	4	4	4	4	
	¿Tiene conocimiento que la empresa donde labora brinda el pago correspondiente sobre las horas extras que realiza?	4	4	4	4	
Indicador GRATIFICACIONES POR FIESTAS PATRIAS Y NAVIDAD	¿Tiene conocimiento sobre las gratificaciones por fiestas patrias y navidad que ofrecen las empresas de telecomunicaciones?	4	4	4	4	
	¿Las empresas de telecomunicaciones cumplen con el otorgamiento de las	1	1	1	1	Se recomienda o retirar esta pregunta o modificarla, ya que el encuestado no podrá

	gratificaciones legales por fiestas patrias y navidad?					saber si todas cumplen. Una posibilidad es preguntar si la empresa en la que labora lo hace
Indicador COMPESACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIO	¿La empresa le ha brindado información acerca de los depósitos de CTS que le corresponde?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que las empresas de telecomunicaciones valoran el tiempo de servicio que generan los colaboradores?	1	1	1	1	Se recomienda o retirar esta pregunta o modificarla, ya que el encuestado no podrá saber si todas cumplen. Una posibilidad es preguntar si la empresa en la que labora lo hace
Indicador ASIGNACION FAMILIAR	¿Tiene usted conocimiento respecto al derecho de percibir asignación familiar?	4	4	4	4	
	¿Recibe usted el concepto de Asignación Familiar por los hijos menores de edad o por aquellos que estén cursando estudios superiores?	4	4	4	4	
D2: CONOCIMIENTO DE BENEFICIOS CONVENCIONALES						
Indicador ASIGNACIÓN ESCOLAR	¿Usted considera que tiene el conocimiento correcto sobre la asignación escolar que brindan las empresas de telecomunicaciones?	4	4	4	4	

	¿Cree usted que las empresas de telecomunicaciones generan la asignación escolar correspondiente a sus colaboradores?	4	1	4	4	Se recomienda o retirar esta pregunta o modificarla, ya que no es clara
Indicador BONO POR CUMPLIMIENTO DE METAS	¿Se le brindan bonos por reconocimiento de metas de manera mensual?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa debe otorgar bonos de cumplimientos de metas a sus colaboradores con altos niveles de desempeño?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
---------------------------------------	---

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Validación de experto 1 para la variable dependiente – Satisfacción laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario - Encuesta					
Autor del Instrumento	Chacón Varillas, Rony Alexander y Zarate Peralta, Andrea Elizabeth					
Variable 1:	Variable Dependiente: Satisfacción Laboral					
Población:	68 trabajadores del sector de telecomunicación del distrito de San Isidro					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: ASPECTOS ESENCIALES						
Indicador LAS NORMATIVAS, VALORES Y CONSTUMBRES	¿Considera que en la empresa se practican los valores en las acciones diarias de los colaboradores?	4	4	4	4	
	¿Se siente satisfecho con las normativas de convivencia que establece la empresa?	4	4	4	4	
	¿Tiene la empresa normativas de horarios flexibles?	4	4	4	4	
	¿Considera que sus valores personales están alineados a los de la empresa?	4	4	4	4	
	¿La cultura de la empresa propicia el respeto entre todos?	4	4	4	4	
	¿Conoce y comparte la misión y la visión de la empresa donde labora?	4	4	4	4	

Indicador EL SUELDO Y LA ESTIMULACIÓN	¿Se siente satisfecho con relación a su sueldo?	4	4	4	4	
	¿Considera que el sueldo que percibe es adecuado en el mercado laboral?	4	4	4	4	
	¿Considera que su sueldo lo motiva a desempeñar mejor sus funciones?	4	4	4	4	
	¿Considera que en los últimos meses la empresa le ha brindado oportunidades de aprender y crecer?	4	4	4	4	
	¿Es común recibir el reconocimiento por haber destacado en alguna tarea?	4	4	4	4	
	¿Se siente satisfecho con las posibilidades de ascenso que establece la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa ejecuta un efectivo plan de capacitación orientado al desarrollo de sus trabajadores?	4	4	4	4	
	¿Considera que existe oportunidad de ascender en el trabajo?	4	4	4	4	
	¿El sueldo que percibe permite mejorar su calidad de vida?	4	4	4	4	
Indicador LAS CONDICIONES DE TRABAJO	¿Considera que el ambiente físico donde se ubica es confortable?	4	4	4	4	
	¿Considera que la distribución física de los ambientes de trabajo contribuye a la realización de sus labores?	4	4	4	4	
	¿Considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para realizar sus labores diarias?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que, para realizar adecuadamente sus funciones, se debe mantener un área iluminada, limpia y ordenada?	4	4	4	4	
Indicador CONDICIONES DE BIENESTAR	¿En la empresa se da importancia a las actividades recreativas?	4	4	4	4	
	¿Se realizan actividades integradoras entre las diferentes áreas de la empresa?	4	4	4	4	
	¿La empresa realiza actividades para mejorar el autoestima de su personal?	4	4	4	4	

	¿Se realizan pausas activas frecuentemente?	4	4	4	4	
	¿Cree que su trabajo le permite desarrollarse personalmente?	4	4	4	4	
D2: ASPECTOS SOCIO-PSICOLÓGICOS						
Indicador LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN	¿Considera que entre los compañeros del trabajo se genera un buen ambiente donde se puedan desempeñar de manera óptima las funciones?	4	4	4	4	
	¿Se siente bien trabajando con sus compañeros?	4	4	4	4	
	¿Considera que la comunicación es fluida entre usted y sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Considera que es mejor mantenerse alejado(a) de sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Existe la solidaridad dentro de su equipo de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Considera que sus compañeros de trabajo tienen disposición de ayudar en cualquier duda que se tenga?	4	4	4	4	
Indicador LIDERAZGO Y TOMA DE DECISIONES	¿Considera que las instrucciones de sus superiores son claras al momento de delegar una tarea?	4	4	4	4	
	¿Cree que sus fortalezas son tomadas en cuenta por su equipo de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Considera que con sus características personales podría liderar un grupo de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Tiene la capacidad de delegar funciones de manera eficiente?	4	4	4	4	
	¿Considera que conoce y puede motivar a su equipo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales?	4	4	4	4	
	¿La empresa le brinda la oportunidad de tomar decisiones dentro del campo de acción de sus labores?	4	4	4	4	

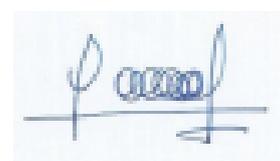
	¿Considera que sus decisiones han sido reconocidas por tus superiores?	4	4	4	4	
Indicador COMPROMISO CON EL TRABAJO	¿Considera que sus compañeros de trabajo están comprometidos en realizar un trabajo de calidad?	4	4	4	4	
	¿Disfruta de los resultados que obtiene porque dan valor agregado a su trabajo?	4	4	4	4	
	¿Se visualiza trabajando un largo tiempo en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Se siente orgulloso de trabajar en la empresa actual?	4	4	4	4	
	¿Se siente satisfecho con las actividades que desempeña en el trabajo?	4	4	4	4	
	¿Se siente usted identificado con su empresa?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
---------------------------------------	---

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por: CESAR AUGUSTO SOBRINO ESPINOZA

Tipo de validador:	Interno (X) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	SOBRINO ESPINOZA, CESAR AUGUSTO
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	ABOGADO Y DOCENTE UNIVERSITARIO
Grado académico	Licenciado ² () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
<i>Solamente para validadores externos</i>	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
Nº telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()



Firma Validador Experto