



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS GESTORES DE ATENCIÓN
COMERCIAL DE UNA EMPRESA DEL SECTOR OUTSOURCING
UBICADA EN EL DISTRITO DE SURQUILLO EN EL AÑO 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Hector Patricio Cosme Cristobal

Asesor:

Mg. María Isabel Flores Bazán

<https://orcid.org/0000-0003-4767-1226>

Lima – Perú

2022

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	GIOVANNA MENDIOLAZA CASTILLO	07624993
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	CRISTIAN MARTINEZ AGAMA	44615127
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A mi familia quienes me brindan su amor y apoyo incondicional, Carolina y Facundo.

AGRADECIMIENTO

A mis familiares y amigos que siempre me alentaron a seguir adelante. A todos los profesores que compartieron en el aula de clase sus conocimientos. A mi asesora Mg. María Isabel Flores Bazán por toda su paciencia y apoyo durante la elaboración de la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN	9
CAPITULO 1.INTRODUCCIÓN	10
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2 MARCO TEÓRICO.....	11
1.2.1 <i>Antecedentes de la investigación.....</i>	<i>11</i>
1.2.2 <i>A nivel internacional.....</i>	<i>11</i>
1.2.3 <i>A nivel nacional.....</i>	<i>14</i>
1.3 JUSTIFICACIÓN	17
1.3.1 <i>Justificación teórica.....</i>	<i>17</i>
1.3.2 <i>Justificación aplicativa o práctica</i>	<i>17</i>
1.3.3 <i>Justificación valorativa</i>	<i>17</i>
1.3.4 <i>Justificación académica.....</i>	<i>17</i>
1.3.5 <i>Justificación metodológica</i>	<i>18</i>
1.4 BASES TEÓRICAS.....	18
1.4.1 <i>Definición de Satisfacción Laboral</i>	<i>18</i>
1.4.2 <i>Ámbito personal.....</i>	<i>21</i>
1.4.3 <i>Ámbito organizacional</i>	<i>21</i>
1.5 DEFINICIONES CONCEPTUALES	21
1.5.1 <i>Organización.....</i>	<i>22</i>
1.5.2 <i>Insatisfacción laboral</i>	<i>22</i>
1.5.3 <i>Trabajo.....</i>	<i>23</i>
1.5.4 <i>Remuneración</i>	<i>23</i>

1.5.5	<i>Políticas de la empresa</i>	23
1.5.6	<i>Compañeros de trabajo</i>	23
1.5.7	<i>Beneficios</i>	24
1.5.8	<i>Reconocimiento</i>	24
1.5.9	<i>Desarrollo profesional</i>	24
1.6	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	24
1.6.1	<i>Problema general</i>	24
1.6.2	<i>Problemas específicos</i>	24
1.7	OBJETIVOS.....	25
1.7.1	<i>Objetivo general</i>	25
1.7.2	<i>Objetivos específicos</i>	25
CAPITULO 2.METODOLOGÍA		26
2.1	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	26
2.2	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	26
2.3	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	28
2.3.1	<i>Tema- eje temático: Satisfacción laboral</i>	28
2.4	FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	28
2.5	VARIABLE.....	28
2.6	POBLACIÓN.....	28
2.7	MUESTRA.....	29
2.8	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	29
2.8.1	<i>Métodos específicos</i>	29
2.8.2	<i>Enfoque de la investigación</i>	29
2.8.3	<i>Técnica de recolección de datos</i>	29
2.8.4	<i>Proceso de recolección de datos</i>	31
2.9	ANÁLISIS DE DATOS.....	31
2.10	ASPECTOS ÉTICOS.....	31
CAPITULO 3.RESULTADOS		32
3.1	ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE RESULTADOS.....	32
CAPITULO 4.DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		39
4.1	DISCUSIÓN.....	39

4.2	4.2 LIMITACIONES.....	41
4.3	IMPLICANCIAS.....	41
4.4	CONCLUSIONES.....	42
	REFERENCIAS.....	44
	ANEXOS	49
	ANEXO N.º 2. MATRIZ DE DATOS INSERTADOS A SPSS.....	50
	ANEXO N.º 3. ENCUESTA USADA EN EL ESTUDIO	51
	ANEXO N.º 4. DETALLE DE RESULTADOS POR PREGUNTA	52
	ANEXO N.º 4. APROBACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTO MENDIOLAZA CASTILLO GIOVANNA.....	74
	ANEXO N.º 5. APROBACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTO RONALD IVÁN GONZALES BEGAZO	75
	ANEXO N.º 6. APROBACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTO ALBARRAN TAYPE ROSSMERY.....	76
	ANEXO N.º 8. DNI DE RRLL DE LA EMPRESA.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen del procesamiento de los encuestados	31
Tabla 2 Resultado Alfa de Cronbach	31
Tabla 3 Nivel de satisfacción laboral de los asesores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing	32
Tabla 4 Dimensión satisfacción con el trabajo	33
Tabla 5 Dimensión satisfacción con el salario	34
Tabla 6 Dimensión satisfacción con las promociones	35
Tabla 7 Dimensión satisfacción con los beneficios	36
Tabla 8 ¿Estas satisfecho con el programa de formación actualmente de la empresa?	52
Tabla 9 ¿Consideras que las actividades diarias contribuyen a tú formación continua?	53
Tabla 10 ¿Consideras que tu capacitación es suficiente para cumplir con todas tus actividades laborales?	54
Tabla 11 ¿Las materias cursadas durante tu proceso de capacitación, fueron suficientes para un buen desempeño en tu puesto?	55
Tabla 12 ¿Consideras que el desarrollo profesional es un pilar en la compañía?	56
Tabla 13 ¿El trabajo que realizo me permite cumplir mis objetivos personales?	57
Tabla 14 ¿La cantidad de trabajo está en función de las horas trabajadas?	58
Tabla 15 ¿Concretas tus tareas diarias?	59
Tabla 16 ¿Consideras que la remuneración mensual percibida está acorde al mercado?	60
Tabla 17 Me siento motivado con los incentivos económicos que otorga la compañía si alcanzo mis metas y/o objetivos.	61
Tabla 18 <i>De acuerdo al posicionamiento y prestigio de la compañía, ¿consideras que tu sueldo está en función de dicha posición?</i>	62
Tabla 19 De acuerdo a tu formación profesional (técnica o universitaria), ¿consideras que tu sueldo está en función a tu nivel profesional?	63
Tabla 20 ¿Consideras que el programa de ascenso está claramente definido?	64
Tabla 21 ¿Consideras que la organización fomenta de manera adecuada el ascenso a todos los trabajadores?	65
Tabla 22 ¿Consideras que tienes oportunidad de crecimiento es esta organización?	67
Tabla 23 Consideras que la organización cuenta con acceso a capacitaciones de manera constante	68
Tabla 24 ¿Tú centro laboral, te brinda descuentos a través de convenios con instituciones privadas de salud?	69
Tabla 25 ¿Tienes como parte de tus beneficios acceso a descuentos o promociones en actividades recreativas y de esparcimiento (cines, teatros, restaurantes)?	70
Tabla 26 ¿Actualmente estas satisfecho con los programas de beneficios especiales?	71
Tabla 27 ¿Considera que la compañía fomenta de manera continua como prioridad beneficios adicionales para sus colaboradores?	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de satisfacción laboral de los asesores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing	32
Figura 2 Dimensión satisfacción con el trabajo	33
Figura 3 Dimensión satisfacción con el salario	34
Figura 4 Dimensión satisfacción con las promociones	35
Figura 5 Dimensión satisfacción con los beneficios	36
Figura 6 ¿Estas satisfecho con el programa de formación actualmente de la empresa?	51
Figura 7 ¿Consideras que las actividades diarias contribuyen a tú formación continua?	52
Figura 8 ¿Consideras que tu capacitación es suficiente para cumplir con todas tus actividades laborales?	53
Figura 9 ¿Las materias cursadas durante tu proceso de capacitación, fueron suficientes para un buen desempeño en tu puesto?	54
Figura 10 ¿Consideras que el desarrollo profesional es un pilar en la compañía?	55
Figura 11 ¿El trabajo que realizo me permite cumplir mis objetivos personales?	56
Figura 12 ¿La cantidad de trabajo está en función de las horas trabajadas?	57
Figura 13 ¿Concretas tus tareas diarias?	58
Figura 14 ¿Consideras que la remuneración mensual percibida está acorde al mercado?	59
Figura 15 Me siento motivado con los incentivos económicos que otorga la compañía si alcanzo mis metas y/o objetivos.	60
Figura 16 <i>De acuerdo al posicionamiento y prestigio de la compañía, ¿consideras que tu sueldo está en función de dicha posición?</i>	61
Figura 17 De acuerdo a tu formación profesional (técnica o universitaria), ¿consideras que tu sueldo está en función a tu nivel profesional?	62
Figura 18 ¿Consideras que el programa de ascenso está claramente definido?	64
Figura 19 ¿Consideras que la organización fomenta de manera adecuada el ascenso a todos los trabajadores?	65
Figura 20 ¿Consideras que tienes oportunidad de crecimiento es esta organización?	66
Figura 21 Consideras que la organización cuenta con acceso a capacitaciones de manera constante	67
Figura 22 ¿Tú centro laboral, te brinda descuentos a través de convenios con instituciones privadas de salud?	68
Figura 23 ¿Tienes como parte de tus beneficios acceso a descuentos o promociones en actividades recreativas y de esparcimiento (cines, teatros, restaurantes)?	69
Figura 24 ¿Actualmente estas satisfecho con los programas de beneficios especiales?	70
Figura 25 ¿Considera que la compañía fomenta de manera continua como prioridad beneficios adicionales para sus colaboradores?	71

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue describir el nivel de satisfacción laboral de los gestores de atención comercial de una empresa del sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022. El estudio corresponde a una investigación descriptiva, de tipo cuantitativo. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.

La población está conformada por 68 gestores de atención comercial que laboran en una empresa sector de outsourcing. La técnica aplicada en este estudio fue la encuesta, el instrumento usado fue un cuestionario basado en la escala de Likert, mismo que fue validado por 3 expertos en el tema. Los resultados muestran que el 82% de la población estudiada se encuentra en los niveles satisfecho y muy satisfecho de satisfacción laboral. Respecto a las dimensiones evaluadas satisfacción con el trabajo, con el salario, con las promociones y beneficios, todas superan el 50% siendo el más elevado con 86% la satisfacción con el trabajo que desarrollan los gestores de atención comercial.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, instrumento, población, trabajo, salario, promociones, beneficios.

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

“El trabajo es una dimensión fundamental de la vida del hombre. La importancia del trabajo como definidor del "status" individual hace que, a la hora de calcular índices objetivos cuantificables, ordinariamente la escala de profesiones sea la más ponderada” (Marín, García, y Llano, 2013, p. 376).

En la actualidad la satisfacción laboral constituye un elemento esencial para lograr los objetivos personales y organizacionales. En ese sentido, es sumamente necesario analizarlo de forma consecuente y conseguir que los conocimientos entregados sean utilizados de forma general y humanista; de esta manera no se deje de lado a la persona quien es el trabajador que se esfuerza y produce (García, 2022).

Un estudio desarrollado por Randstad (2022), desvela que México es el país con el nivel más alto de satisfacción laboral a nivel mundial, con 82%, seguido por India y Estados Unidos de Norteamérica con un 80% respectivamente, y los niveles más bajos, son para Japón 44%, y Hong Kong 46%. Uno de los principales motivos para que México logre el índice mencionado, es la inquietud por cambiar de trabajo, al respecto se encontró que el 83% de los encuestados no cambio de empleo, ni de empresa, en el último semestre del periodo analizado.

El estudio de Randstad (2022), revela que, en sus 4 últimas encuestas realizadas en Latinoamérica, el nivel de satisfacción laboral sufrió cambios mínimos. En el cuarto trimestre del año 2018 el nivel fue de 78%, en el año 2019 77%, encontrándose en su nivel más bajo, pero en el año 2020 saltó a 80%, y en el año 2021 el nivel bajo a 78%.

En el Perú, según Info Capital Humano (2022), solo el 24% de los peruanos es feliz con su trabajo y el 76% no está feliz con su empleo, de este porcentaje de insatisfechos, el 22% indica que es porque su trabajo no resulta desafiante, el 20% dice que no tiene un buen ambiente de trabajo, el 19% indicó que su jefe no era un buen líder, el 12% dijo que no está satisfecho con su remuneración, el 10% indica que mi empresa no recompensa mis logros, el 10% dice que no puedo contribuir nuevas ideas, el 7% porque no tienen oportunidad de ascenso.

La presente investigación tiene por objetivo describir la satisfacción laboral, en una empresa del sector de outsourcing, y así poder dar un aporte a la solución del problema de investigación en dicha Institución, ya que, en lo que va del año, no se cuenta aún con una medición de la satisfacción laboral de los gestores de atención comercial. Existe un vacío de información y se buscara los datos para ayudar en la toma de decisiones dentro de la compañía.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Antecedentes de la investigación

Para trabajar el siguiente material se tuvo como marco de referencia los siguientes trabajos de investigación:

1.2.2 A nivel internacional

Salazar (2018), sustenta en su tesis titulada "Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana"; esta es de tipo correlacional, tipo cuantitativo. El objetivo del estudio fue identificar si la variable de satisfacción laboral tiene relación e influencia sobre la variable de compromiso organizacional,

análisis que se ejecutó en el personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año 2017. El grupo de estudio estuvo conformado por una muestra de 290 colaboradores. La técnica utilizada para la investigación fue el cuestionario S20/23, de Josep Meliá y José Peiró, mientras que para la evaluación del compromiso se aplicó el cuestionario TCM Employee Commitment, de John Meyer y Natalie Allen. EL resultado de la investigación mostró el nivel de satisfacción laboral, del personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el año 2017 es del 70,96%; mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Asimismo, se encuentra que existe una relación significativa entre las variables en estudio. Respecto a la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo (satisfacción que permite al trabajador desarrollar cosas que le gustan o destacan), El 87% de los encuestados está entre algo, bastante y muy satisfecho con respecto a las posibilidades que le ofrece la empresa de realizar actividades en la bueno haciendo, o le gusta realizar.

Duarte (2018), en su tesis titulada “Satisfacción laboral y satisfacción del cliente en restaurantes de comida mexicana en la Ciudad De La Paz B.C.S., su trabajo lleva a cabo un análisis teórico, empírico y estadístico de algunos factores, relaciones con otros fenómenos del desarrollo organizacional, implicaciones, modelos y teorías tanto de satisfacción laboral como de la satisfacción del cliente, cada uno de ellos establecidos en diferentes periodo de tiempo desde los años 60s hasta muy actuales. Con el objetivo principal de evaluar los factores de la satisfacción laboral que más inciden en la satisfacción del cliente en el sector de restaurantes. Empleo encuestas una para la satisfacción laboral de los trabajadores que consta de 29 ítems y otra para la satisfacción del cliente que consta de 22 ítems se tomó una muestra de 10 y 81 encuestas respectivamente, la cual concluyo las de mayor impacto en los trabajadores “fueron

trabajo en sí” y “sueldos y salarios” y estos a su vez pueden influir en la calidad del trabajo y este a su vez se ve reflejado en el servicio al cliente y su satisfacción.

Lemos (2021), sustenta en su tesis titulada "Satisfacción laboral en el laboratorio de mecánica desuelo Humboldt en la ciudad de Esmeraldas año 2020"; El objetivo es determinar el nivel de satisfacción laboral en el laboratorio de mecánica de suelo Humboldt. El método y técnica empleados para la investigación fueron: investigación de campo, el enfoque utilizado fue cuantitativo, y el alcance de la investigación descriptivo. El instrumento usado para la recolección de los datos fue la encuesta, misma que se aplicó a los 8 colaboradores de la empresa. Las principales conclusiones del estudio mostraron que el nivel de satisfacción con respecto al ambiente físico no es adecuado, esto se debe a la principal actividad de la organización, misma que se realizada en condiciones climáticas extremas, es decir, temperaturas muy altas o muy bajas. Asimismo, se pudo determinar que el nivel de satisfacción con el salario el 53% esta insatisfecho, mientras un 38% muestra estar satisfecho y un 9% es indiferente a esta dimensión.

Tapias (2019), sustenta en su tesis titulada "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio Del Socorro, 2018 - 2019 primer semestre"; el objetivo del estudio es determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de empleados de colegios públicos del municipio de Socorro, 2018-2019 primer semestre. El enfoque del estudio es cuantitativo, se empleó el método deductivo de tipo descriptivo, correlacional, y de diseño no experimental, transversal. El principal resultado establece que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen una fuerte asociación, es decir, cuando alguna de las variables se aproxime al nivel más alto,

entonces, la variable asociada, se verá afectada en forma positiva, entonces también elevará su nivel.

1.2.3 A nivel nacional

Gosalvez (2019), sustenta en su trabajo de suficiencia profesional titulada "Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A en el distrito de Surco"; esta es de tipo descriptiva, tipo cuantitativo, y el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG Servicios Perú S.A en el distrito de Surco. El grupo de estudio estuvo conformado por 66 colaboradores del área de call center que laboran a diario. Se tomó 62 colaboradores como muestra para el estudio. La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta, y el instrumento empleado fue un cuestionario. El principal resultado de la investigación mostró que el 52% se encuentra en un nivel nada satisfecho, esto debido a condiciones laborales inadecuadas y a pocas oportunidades para su desarrollo profesional.

Pariacuri (2019), sustenta en su tesis titulada "Satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019"; la investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo, su diseño es no experimental. El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario en la escala de Likert, misma que se aplicó en forma censal a la población constituida por 43 colaboradores. Los resultados obtenidos

muestran que el 100% de los encuestados están insatisfechos con su trabajo, en relación al indicador condiciones físicas del trabajo el 88.37% están satisfechos, por otro lado, el 100% esta insatisfechos con los Beneficios Laborales y/o Remunerativos, el 79.07% indica estar satisfechos con la política Administrativas, el 69.77% indica que están insatisfechos con las Relaciones Sociales en la empresa, el 97.77% están insatisfechos respecto a la política del desarrollo personal, el 100% indicó estar insatisfecho con su desempeño.

Campana y Pérez (2019), sustentan su tesis titulada “Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana” para aspirar al título de profesional de Psicología. La cual tiene como objetivo determinar la relación que existe entre sentidos de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana, los instrumentos empleados fueron la Escala de Pertenencia de Herrera (2012) y la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005), fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, con una muestra de 202 colaboradores. Se evidencia que existe una relación positiva altamente significativa entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral ($\rho=,704^{**}$, $p=0.00$), de igual manera resultado con las dimensiones de compromiso, identificación y motivación. Concluyendo que un nivel alto de sentido de pertenencia, y sus dimensiones están relacionados a su vez a un alto nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa comercial del rubro de telecomunicaciones.

Yarahumán (2018), sustenta en su tesis titulada "Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación agencia 1 Cusco, 2017"; esta es de tipo Descriptivo – Correlacional, tipo cuantitativo, El objetivo del estudio fue identificar y determinar la

satisfacción en el trabajo de los empleados de esa institución, determinando el desempeño laboral dentro de su institución relacionado a Condiciones físicas, Condiciones de Trabajo, Beneficios Económicos y/o Incentivos, Reconocimiento Personal y/o Social, Características propias de cada Persona, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relaciones con la Autoridad. La muestra estudiada fue de 58 trabajadores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, en la ciudad el Cusco, en el período de julio a setiembre del 2017, exceptuando a personal de cargos jefaturales. La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta, y el instrumento empleado fue un cuestionario. Respecto a la dimensión El trabajo y su aceptación por parte del trabajador se observa que el 35% de los trabajadores realizan sus labores solamente por cumplir con la tarea encomendada, el 31% de trabajadores cumplen con el trabajo sólo por satisfacer sus necesidades, para el 29% de ellos aparte de cumplir les interesa la propuesta y enfoque de la entidad financiera y finalmente, un mínimo 5% sí le interesa el negocio del Banco y los objetivos propuestos por la Gerencia quien a su vez se preocupa por brindar una atención con calidad al cliente.

Orosco (2020), sustenta en su tesis titulada "Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019"; el objetivo del estudio es describir el nivel de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019. El estudio es tipo de investigación sustantiva, nivel descriptivo simple, diseño no experimental con corte transversal y método analítico - sintético. La población de estudio fue de 54 trabajadores, la técnica aplicada fue la encuesta acompañada del cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de satisfacción laboral está en 6% nivel bajo, 74% nivel medio y 20% en nivel alto.

1.3 Justificación

En la presente investigación se dará a conocer los diferentes factores que influyen de manera positiva y negativa en la satisfacción laboral en los empleados de una empresa del sector outsourcing.

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación tiene como fin conocer el nivel de satisfacción laboral de los gestores de atención comercial en una empresa del sector de outsourcing, para que esta información sirva como base para la toma de decisiones por parte de la compañía.

1.3.2 Justificación aplicativa o práctica

El tener una investigación de este tipo permitirá a la empresa identificar las debilidades y convertirlas en fortalezas, y las fortalezas que presente la entidad, mantenerlas para que cualquier proceso sea óptimo.

1.3.3 Justificación valorativa

Es imprescindible que se demuestre los diferentes resultados (tanto positivos y negativos) en una investigación de satisfacción laboral, así lograremos aportar en la mejora de todo este proceso que los gestores de atención comercial de la empresa desarrollen.

1.3.4 Justificación académica

El presente trabajo será de mayor influencia para futuras investigaciones que la facultad amerita, puesto que siempre la comodidad laboral estará ligada con la misión y visión de cada

empresa, con ello toda investigación a posterior de esta, logrará tener un complemento valorativo por ser una entidad privada.

1.3.5 Justificación metodológica

La presente investigación tiene una utilidad metodológica respecto a la originalidad del instrumento de recolección de datos, debido a que fue diseñado teniendo en cuenta las características de la población y la entidad de estudio. Con este aporte se podrán realizar futuras investigaciones que usen metodologías compatibles, de forma que serán posibles análisis conjuntos y comparaciones entre periodos de tiempos concretos.

1.4 Bases teóricas

1.4.1 Definición de Satisfacción Laboral

Actualmente existe una extensa bibliografía referente a la satisfacción laboral, ya que es un término que ha sido estudiado principios del siglo XX, sin embargo, existen dos aproximaciones generales hacia este concepto:

Según Locke (1969), la satisfacción laboral se define como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.

Identificó nueve facetas de satisfacción:

- La satisfacción con el trabajo, Interés, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad de trabajo posibilidades de éxito.

- La satisfacción con el salario. Sueldo adecuado, equidad respecto al mismo o método de distribución.
- La satisfacción con las promociones. Referida a las oportunidades de formación.
- La satisfacción con el reconocimiento. Elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado, las críticas.
- La satisfacción con los beneficios. Pensiones, seguros médicos o las vacaciones y otros.
- La satisfacción con las condiciones de trabajo. Como el horario, los descansos, la composición física del lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura.
- La satisfacción con la supervisión. Referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- La satisfacción con los compañeros. Que incluye las competencias de estos o el apoyo y amistad recibida de los mismos.
- Por último, la satisfacción con la compañía y la dirección. Que incluye aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la organización.

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo. Tiene una fuerte relación con su propio medio cultural y social y con cómo su entorno percibe el trabajo (Alles, 2007, p. 306).

Palma (1999), define a la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador ante el desarrollo de su trabajo; es decir, su actitud cambia de acuerdo a su percepción respecto a su empleo, haberes, seguridad, crecimiento y las personas con las que trabaja.

Para la satisfacción laboral se basa en la visión que tiene el colaborador respecto de su bienestar y necesidades como resultado del ambiente y aspectos de su empleo, teniendo en cuenta que la satisfacción laboral se logra por medio de varios factores motivacionales que se describen como: las relaciones con el supervisor a cargo, la destreza, crecimiento laboral y otros, los aspectos físicos de la compañía, satisfacción con el trabajo que desarrolla, mismos que se ligan con otros factores como la edad, salud, estabilidad familiar, estrato social, ocio y otras ocupaciones en organizaciones laborales, políticas y sociales (Aguado, 1998).

La satisfacción laboral es apenas una de las cosas que proporcionan satisfacciones en la vida. La naturaleza del entorno de un empleado fuera del trabajo influye indirectamente en sus sensaciones dentro de la organización. Igualmente, como el trabajo es una parte importante de la vida, la satisfacción laboral influye en la satisfacción general de cada persona (Alles, 2007, p. 307).

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos (Caballero, 2002, p. 1).

1.4.2 Ámbito personal

Según Sánchez (2011), demostró que es importante tener presente que el bienestar psicológico puede y debe ser estudiado teniendo en cuenta diferentes niveles de integración de los comportamientos humanos. Los estudios tradicionales acerca del bienestar se han perfilado en dos líneas: una vinculada con la felicidad como indicadora de la calidad de vida, y otra ligada al desarrollo del potencial humano.

El bienestar psicológico se diferencia claramente de la calidad de vida. De hecho, ésta incluye el concepto de bienestar, puesto que implica una interacción bastante compleja entre factores objetivos ligados a condiciones externas de tipo económico, sociopolítico, cultural y ambiental, mientras que el bienestar está signado por la autovaloración vital que hace la persona en función de su nivel individual de satisfacción (García y Gonzales, 2000, p. 586-592).

1.4.3 Ámbito organizacional

La satisfacción laboral es función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evaluación del mundo y para su definición de la realidad social (Marín, García, y Llano, 2013).

1.5 Definiciones conceptuales

1.5.1 Organización

“Se define organización como un grupo de personas que trabajan en conjunto para crear valor agregado. En organizaciones lucrativas dicho valor agregado se traduce en utilidades; en organizaciones no lucrativas, como las caritativas, puede ser la satisfacción de necesidades” (Koontz, Weihrich, y Mark, 2012, p. 5).

Según Koontz, Weihrich, y Mark (2012), define la organización como la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional.

Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntos objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir, las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes. Esta lógica permite conjugar e integrar esfuerzos individuales y grupales para producir resultados más amplios. De ahí la importancia de las personas y los grupos en el comportamiento organizacional (Chiavenato, 2009).

1.5.2 Insatisfacción laboral

Vallejo (2010), define a la insatisfacción laboral como una asimilación negativa frente al empleo que ostenta. Esta actitud dependerá de las condiciones laborales e incluso la personalidad del trabajador. Asimismo, hace referencia a la inquietud, ansiedad o el estado depresivo al que puede llegar el empleado frente a su trabajo.

1.5.3 Trabajo

Se denomina empleo a la generación de valor a partir de la actividad producida por una persona. Es decir, el empleado contribuye con su trabajo y conocimientos en favor del empleador, a cambio de una compensación económica conocida como salario (Gil, 2022, p. 1).

1.5.4 Remuneración

El salario o sueldo es la remuneración recibida por una persona como pago por su trabajo. De esta forma, el empleado puede beneficiarse de su contribución en tiempo y esfuerzo a la empresa que lo contrata. De la misma forma que puede ver traducida esa aportación en términos monetarios (Editorial Etecé, 2022).

1.5.5 Políticas de la empresa

Koontz, Weihrich, y Mark (2012), las políticas de las empresas son instrumentos que ayudan a la toma de decisiones y buscan estar alineados a un objetivo, para obtener un logro frente a un determinado escenario. Asimismo, permiten resolver problemas antes de que se agraven, no será necesario analizar una situación varias veces, se pueden unificar con otros planes de la empresa.

1.5.6 Compañeros de trabajo

“Los colaboradores de una empresa buscan ser tratados con respeto por aquellos con quienes trabajan, un ambiente de trabajo hostil, con compañeros de trabajo groseros o desagradables, es uno de los principales aspectos que genera una menor satisfacción laboral” (Calderón, 2016, p. 16).

1.5.7 Beneficios

“Son los incentivos económicos y no económicos, que además mantienen las relaciones interpersonales positivas entre pares y jefe-subordinado haciendo su trabajo más ameno”

(Calderón, 2016, p. 15).

1.5.8 Reconocimiento

“Es el sentimiento de que se le recompensa por hacer bien su trabajo, énfasis en la respuesta positiva” (Calderón, 2016, p. 15).

1.5.9 Desarrollo profesional

Nieves (2013), explica que, el crecimiento profesional dentro de una empresa es una estrategia que incita, cuando esta se realiza y ejecuta como parte de las políticas de ascensos y la hace conocer a sus empleados logra un grado alto de fidelidad al mostrarles que pueden crecer profesionalmente y estar satisfechos con la vida laboral dentro de la compañía.

1.6 Formulación del problema

1.6.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los gestores de atención comercial de una empresa del sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022?

1.6.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción con el trabajo de los gestores de atención comercial del sector de sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el salario de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con las promociones de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los beneficios de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022?

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Describir el nivel de satisfacción laboral de los gestores de atención comercial de una empresa del sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022.

1.7.2 Objetivos específicos

- Describir el grado de la satisfacción con el trabajo de los gestores de atención comercial del sector de sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022.
- Explicar el nivel de satisfacción con el salario de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022.
- Explicar el nivel de satisfacción con las promociones de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022.
- Describir el grado de satisfacción con los beneficios de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022.

CAPITULO 2. METODOLOGÍA

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación es de corte no experimental transversal descriptivo.

Los diseños con una metodología no experimental solamente se observan las variables tal y como ocurren en la realidad bajo las condiciones que ya tienen asignadas o son propias del grupo, pues no existe manipulación / intervención sobre la variable considerada independiente y por ello no es necesario plantearse la posibilidad de la asignación aleatoria o no del tratamiento (Frías-Navarro y Pascual-Soler, 2020, p. 74-75).

“Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Toro y Parra, 2006, p. 158).

Los diseños transversales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o, generalmente más variables y proporcionar su descripción (Toro y Parra, 2006, p. 158-159).

“La investigación científica consiste en un proceso ordenado y sistemático, de análisis y estudio. Todo ello, mediante la aplicación de determinados métodos y criterios. Así como, con el objetivo de obtener conocimiento o aumentar el ya existente” (Rus, 2020, p. 1).

2.2 Operacionalización de variables

A continuación, detallamos la matriz operacional de variables del presente trabajo de investigación:

MATRIZ DE OPERACIONALIDAD DE VARIABLES

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LOS GESTORES DE ATENCION COMERCIAL DE UNA EMPRESA DEL SECTOR OUTSOURCING UBICADA EN EL DISTRITO DE SURQUILLO EN EL AÑO 2022

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO / ESCALA
Satisfacción Laboral	Es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. De una forma sencilla se puede decir que la satisfacción laboral es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo (Locke, 1969).	Satisfacción con el trabajo	1.Oportunidad de aprendizaje	1, 2, 3, 4, 5	Instrumento: Encuesta con tipo de muestra censal. Escala: 1 = Totalmente insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Indeciso, 4 = Satisfecho, 5 = Totalmente satisfecho
			2. Cantidad de trabajo	6, 7, 8	
		Satisfacción con el salario	3. Salario justo	9, 10	
			4.Sueldos adecuados con la situación de la empresa	11, 12	
		Satisfacción con las promociones	5.Asensos en los puestos	13, 14, 15	
		Satisfacción con los beneficios	6. Accesibilidad a capacitaciones	16	
			7. Convenios	17, 18	
			8.Programas especiales	19, 20	

2.3 Línea de investigación

El presente trabajo es de Gestión y Desarrollo del talento humano en las organizaciones.

2.3.1 Tema- eje temático: Satisfacción laboral.

2.4 Formulación de la hipótesis

La presente investigación no plantea hipótesis.

2.5 Variable

La presente investigación es de carácter descriptivo transversal cuyo estudio se centra en una sola variable.

2.6 Población

Conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes. Es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán involucrados en la hipótesis de investigación. Cuando se trata de individuos humanos es más adecuado denominar población; en cambio, cuando no son personas, es preferible denominarlo universo de estudio (Sánchez, Reyes, y Mejía, 2018, p. 89).

La población para elaborar la siguiente investigación está conformada por 68 personas entre hombres y mujeres, todos ellos trabajadores de una empresa del sector de outsourcing ubicada en el distrito de Surquillo.

2.7 Muestra

“Conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico” (Sánchez, Reyes, y Mejía, 2018, p. 93).

Debido a requerimiento específico de la empresa, se realizará el estudio de tipo censal, es decir, el estudio se aplicará a la población total de los gestores de atención comercial de una empresa del sector de outsourcing ubicada en el distrito de Surquillo.

2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.8.1 Métodos específicos

El método específico que utilizaremos es el método Deductivo, ya que emplearemos el uso de información específica de la realidad de una organización. Se tomará en cuenta las dimensiones de la satisfacción laboral de los gestores de atención comercial.

2.8.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de nuestra investigación es Cuantitativo ya que centraliza los factores de la satisfacción laboral y cuantificación de la información obtenida.

2.8.3 Técnica de recolección de datos

Investigación que se realiza sobre una muestra que es representativa de una población accesible, para lo cual se emplea el método de encuesta por muestreo. Esta que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características, objetivas y subjetivas, de la población (Sánchez, Reyes, y Mejía, 2018, p. 59).

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo (López-Roldán y Fachelli, 2015, p. 5).

“Se trata de una técnica que permite recolectar datos sobre actitudes, creencias y opiniones de los individuos estudiados e indagar sobre múltiples temas” (Marradi, Archenti, y Piovani, 2007, p. 203).

“Se caracteriza por su adecuación para revelar muchas propiedades referidas a muchos individuos. y sus ámbitos de aplicación son diversos: académicos, políticos y comerciales” (Marradi, Archenti, y Piovani, 2007, p. 203).

La técnica e instrumento que se ha utilizado en este trabajo de investigación es la recolección de datos a través de una encuesta propia, empleando el cuestionario en escala de Likert.

Likert (1932), El escalamiento de Likert es un método que, mediante el uso de ítems que representan afirmaciones, requiere una respuesta al participante. Cada punto debe tener asignado valores numéricos que, al terminar el estudio, entregaran un puntaje por ítem y otra calificación final que se lograra mediante la suma de todos los resultados.

2.8.4 *Proceso de recolección de datos*

Se preparó el cuestionario y se procedió de manera virtual a hacer llegar la encuesta a los gestores de atención comercial de una empresa del sector de outsourcing ubicada en el distrito de Surquillo en el 2022.

2.9 *Análisis de datos*

Luego de recopilada la información requerida, se procederá a elaborar una tabla de frecuencia para observar y analizar lo recopilado.

2.10 *Aspectos éticos*

La presente investigación se elaboró con fuentes y antecedentes confiables. La población objeto de estudio se mantiene de manera anónima, para obtener una mayor veracidad en los resultados, asimismo, la empresa en estudio no autorizo la divulgación o publicación de su razón social dentro de esta investigación.

CAPITULO 3. RESULTADOS

A continuación, se procede a detallar los resultados de la encuesta tomada a los gestores de atención comercial (68) objeto de estudio de la presente investigación, en la cual se aprecia sus respuestas y/o valoraciones, estos cuadros nos servirán de base para obtener la información requerida para la investigación y saber cómo se percibe la satisfacción laboral.

3.1 Análisis de fiabilidad de resultados

Según, George y Mallery (2003, p. 231) explican las siguientes condiciones a tener en cuenta para analizar el coeficiente de alfa de cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ a $.95$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Luego de realizar la encuesta al objeto de estudio de la presente investigación, se aplicó el análisis de fiabilidad de resultados Alfa de Cronbach en la herramienta estadística SPSS, lo resultados a continuación:

Tabla 1

Resumen del procesamiento de los encuestados

Resumen del procesamiento de los encuestados			
		Encuestados	%
Casos	Válidos	68	100%
	Excluidos	0	0
	Total	68	100%

Nota: Los ítems fueron considerados validos en su totalidad

Tabla 2

Resultado Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.958	20

Por lo tanto, se concluye que el nivel alcanzado es excelente en el presente estudio.

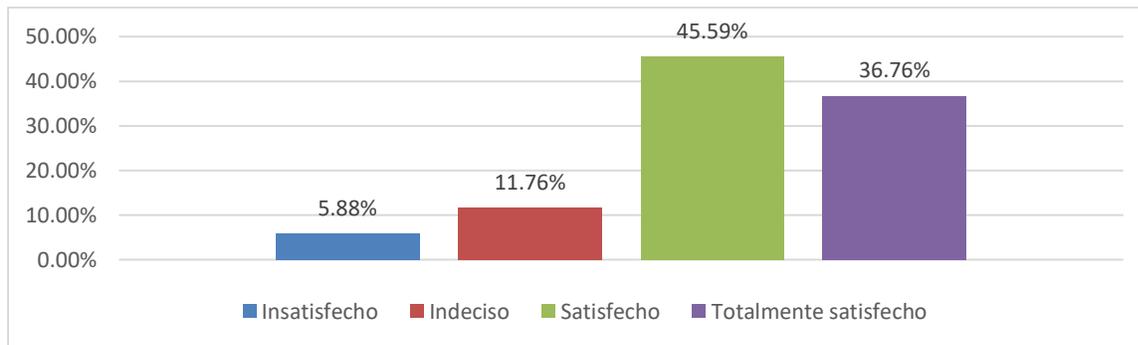
Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral de los asesores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	4	5.88%	5.88%	5.88%
Indeciso	8	11.76%	11.76%	17.65%
Satisfecho	31	45.59%	45.59%	63.24%
Totalmente satisfecho	25	36.76%	36.76%	100%
Total	68	100%	100%	

Figura 1

Nivel de satisfacción laboral de los asesores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Los niveles de satisfacción laboral de los asesores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de Surquillo en el año 2022, se distribuye de la siguiente forma: el 45.59% de los encuestados indica estar satisfecho, asimismo un 36.76% se encuentra totalmente satisfecho, mientras que un 11,76% se encuentra indeciso y en contraposición el 5.88% de encuestados indica estar insatisfecho.

Tabla 4

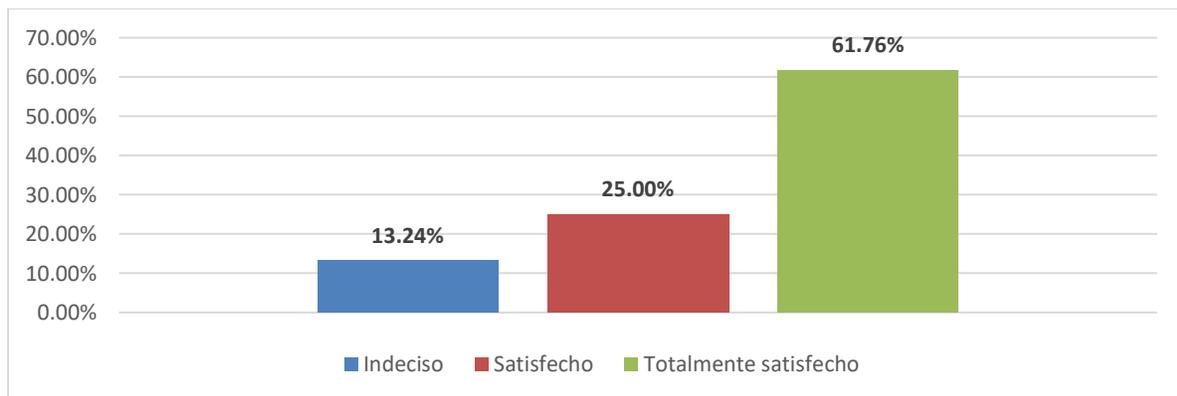
Dimensión satisfacción con el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	9	13.24%	13.24%	13.24%
Satisfecho	17	25.00%	25.00%	38.24%

Totalmente satisfecho	42	61.76%	61.76%	100.00%
Total	68	100.00%	100.00%	

Figura 2

Dimensión satisfacción con el trabajo



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión satisfacción con el trabajo, se encuentra que el 61.76% está totalmente satisfecho, asimismo el 25% de encuestados se muestra satisfecho y en contraposición el 13.24% indica estar indeciso.

Tabla 5

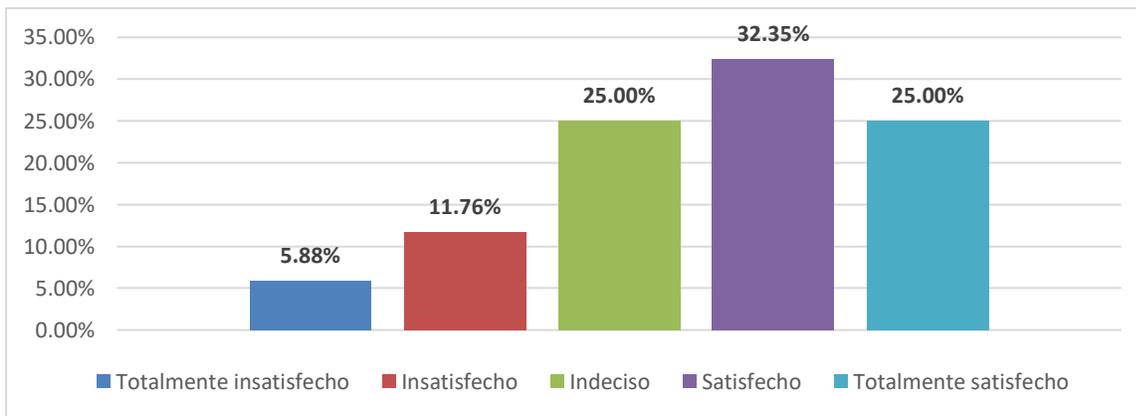
Dimensión satisfacción con el salario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	4	5.88%	5.88%	5.88%
Insatisfecho	8	11.76%	11.76%	17.65%

Indeciso	17	25.00%	25.00%	42.65%
Satisfecho	22	32.35%	32.35%	75.00%
Totalmente satisfecho	17	25.00%	25.00%	100.00%
Total	68	100%	100%	

Figura 3

Dimensión satisfacción con el salario



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión satisfacción con el salario, se encuentra que el 32.35% está satisfecho, un 25% se dice estar totalmente satisfecho, sin embargo, un 25% de encuestados se muestra indeciso, en contraposición un 11.76% está insatisfecho y un 5.88% se encuentra totalmente insatisfecho.

Tabla 6

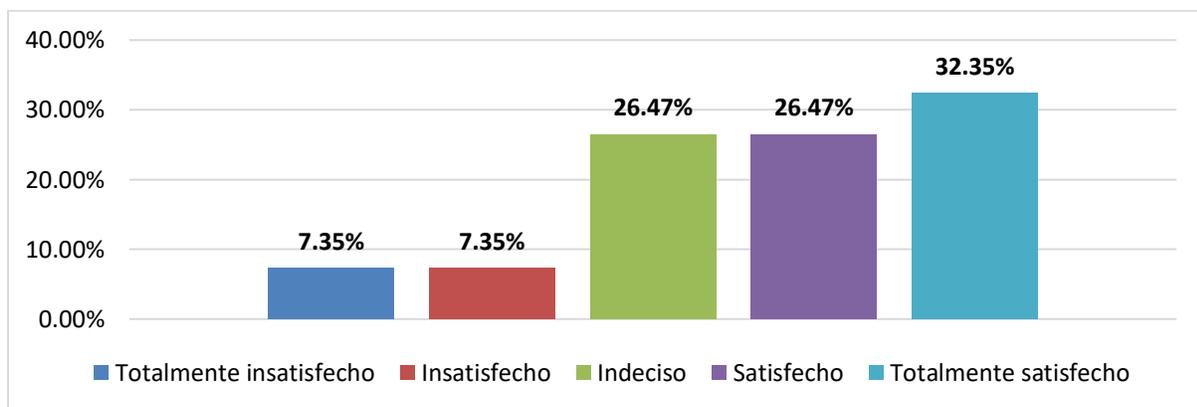
Dimensión satisfacción con las promociones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	5	7.35%	7.35%	7.35%

Insatisfecho	5	7.35%	7.35%	14.71%
Indeciso	18	26.47%	26.47%	41.18%
Satisfecho	18	26.47%	26.47%	67.65%
Totalmente satisfecho	22	32.35%	32.35%	100%
Total	68	100%	100%	

Figura 4

Dimensión satisfacción con las promociones



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión satisfacción con las promociones, se encuentra que el 32.35% está totalmente satisfecho, un 26.47% se dice estar satisfecho, sin embargo, un 26.47% de encuestados se muestra indeciso, en contraposición un 7.35% está insatisfecho y totalmente insatisfecho respectivamente.

Tabla 7

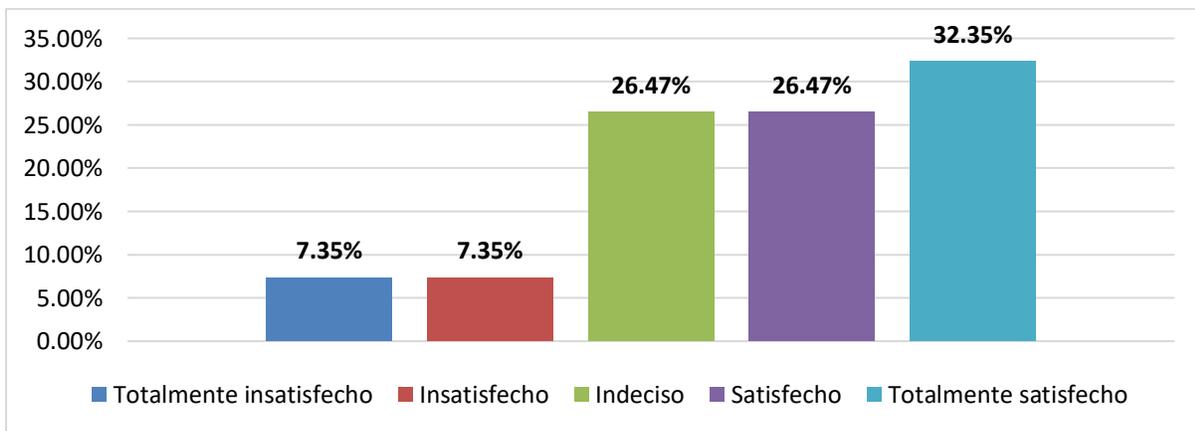
Dimensión satisfacción con los beneficios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	1.47%	1.47%	1.47%

Insatisfecho	7	10.29%	10.29%	11.76%
Indeciso	15	22.06%	22.06%	33.82%
Satisfecho	22	32.35%	32.35%	66.18%
Totalmente satisfecho	23	33.82%	33.82%	100%
Total	68	100%	100%	

Figura 5

Dimensión satisfacción con los beneficios



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión satisfacción con las promociones, se encuentra que el 33.85% está totalmente satisfecho, un 32.35% se dice estar satisfecho, sin embargo, un 22.06% de encuestados se muestra indeciso, en contraposición un 10.29% está insatisfecho y el 1.47% de encuestados dice estar totalmente insatisfecho. Presentar los resultados del análisis de datos.

CAPITULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

El objetivo general de la presente investigación fue describir el nivel de satisfacción laboral de los gestores de atención comercial de una empresa del sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022; tomando en consideración a Locke (1969), quien define a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo, este indicador abordado tiene como antecedente realizado por Gosalvez (2019), donde la conclusión principal muestra que el 52% de encuestados se encuentra en el nivel nada satisfecho. Ello no es acorde con lo que este en estudio se evidenció debido a que el 82.35% de la población estudiada se encuentra en los niveles de satisfecho o totalmente satisfecho.

El primer objetivo específico del presente estudio es describir el grado de la satisfacción con el trabajo de los gestores de atención comercial del sector de sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022; al respecto Gil (2022) describe el trabajo como una actividad realizada para obtener beneficios económicos, este indicador es abordado como antecedente por Yarahumán (2018), donde se muestra que, del total de colaboradores evaluados respecto a la dimensión el trabajo y su aceptación por parte del trabajador solo al 5% le interesa el negocio del banco y los objetivos propuestos por la gerencia. Ello no es acorde con lo que este en estudio se halla, porque más del 60% se muestra satisfecho con el trabajo que realiza.

El segundo objetivo específico es explicar el nivel de satisfacción con el salario de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022, según Editorial Etecé (2022), describe al salario como la retribución económica producto del trabajo. Este indicador fue abordado como antecedente por Lemos (2021), donde se determinó que el nivel de satisfacción con el salario de la población objeto de estudio, el 53% está insatisfecho. Este resultado no concuerda con lo hallado en este estudio, porque los resultados muestran que más del 50% se encuentra en el nivel satisfecho.

El tercer objetivo específico de la presente investigación es explicar el nivel de satisfacción con las promociones de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022, según Nieves (2013), el crecimiento profesional dentro de una empresa es una estrategia que motivada por la política de ascensos dentro de la empresa y genera la fidelidad de sus empleados. Este indicador fue abordado como antecedente por Pariacuri (2019), donde se determinó que el 97,77% se encuentra insatisfecho. Este resultado no concuerda con lo hallado en este estudio debido a que el 32.35% se encuentra en el nivel totalmente satisfecho.

Finalmente, el cuarto objetivo específico del presente estudio es describir el grado de satisfacción con los beneficios de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022. Calderón (2016) describe a los

beneficios como los incentivos económicos y no económicos, que además mantienen las relaciones interpersonales positivas entre pares y jefe-subordinado haciendo su trabajo más ameno. El indicador abordado tiene como antecedente realizado por Salazar (2018), donde se encuentra que el 87% de los encuestados está entre algo, bastante y muy satisfecho con respecto a las posibilidades que le ofrece la empresa de realizar actividades en lo que es bueno haciendo, o le gusta realizar. Ello tiene concordancia con lo determinado en el presente estudio, porque el 58% se encuentra en los niveles de satisfecho o totalmente satisfecho.

4.2 4.2 Limitaciones

En la presente investigación se tuvieron inconvenientes relacionados a la coyuntura actual (pandemia), este origen retrasos en su desarrollo.

Asimismo, los requerimientos de la empresa respecto a la recolección de datos de la población completa, no usar su razón social dentro del estudio y demora en la firma de la carta autorización represento barreras en cuestión de tiempo para la culminación del estudio.

Por tal motivo, no se llegaron a cumplir con los plazos establecidos para la entrega final de la investigación.

4.3 Implicancias

Las implicancias de la presente investigación pueden ser agrupada en: implicancias académicas, para la literatura de recursos humanos y dirección de personal; e implicancias prácticas para profesionales encargados de dirección de personal de atención comercial y diseño de incentivos laborales.

Desde un punto de vista académico, el presente estudio ha permitido: (1) analizar la integración de la literatura que pretende abordar la problemática de la satisfacción con el trabajo de los colaboradores de atención comercial; (2) evaluar la satisfacción con el salario según parámetros extraídos de la literatura y validados empíricamente; (3) determinar la satisfacción con el salario respecto a los conceptos clave de la teoría, para su implementación en la dirección de los colaboradores; (4) analizar la satisfacción con el reconocimiento en base a conceptos establecidos en la literatura y lograr su uso en su plan de reconocimientos respecto de los colaboradores.

Desde un punto de vista práctico, la investigación permitirá una buena toma de decisiones empresariales y lograr el incremento de la satisfacción de sus trabajadores. En este sentido, se ofrece un amplio marco teórico en el que se plantea un conjunto de variables a evaluar.

4.4 Conclusiones

En este estudio se describió el grado de la satisfacción con el trabajo de los gestores de atención comercial del sector de sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022, porque los gestores de atención comercial muestran muy buena actitud frente a sus labores diarias.

En esta investigación se explicó el nivel de satisfacción con el salario de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022, porque más de la mitad de la población de estudio se sienten bien retribuidos económicamente.

En esta tesis se explicó el nivel de satisfacción con las promociones de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022, porque se encontró que los gestores de atención comercial se muestran conformes con el crecimiento profesional dentro de la empresa estudiada.

En esta tesis se describió el grado de satisfacción con los beneficios de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022, esto debido a que los gestores de atención comercial se muestran satisfechos con las retribuciones no económicas.

En esta tesis se describió el nivel de satisfacción laboral de los gestores de atención comercial de una empresa del sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022, porque el nivel de satisfacción laboral en el grupo objeto de estudio es de 82.35%.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2007). Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias. *Comportamiento organizacional*, 1(1), 306.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6(1-2), 1.
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]*. Repositorio Institucional, Huehuetenango.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Camapana, J., & Karina, P. (2019). *Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]*.
<https://doi.org/10.17162/rccs.v12i1.1209>
- Chiavenato, I. (2009). La dinámica del éxito en las organizaciones. *Comportamiento organizacional*, 2(1), 24-25.
- Duarte, J. (2018). *Satisfacción Laboral y Satisfacción del Cliente en Restaurantes de Comida Mexicana en la Ciudad de La Paz B.C.S., México [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Baja California Sur]*. Repositorio Institucional.
<http://rep.uabcs.mx/bitstream/23080/249/1/te3928.pdf>
- Editorial Etecé. (12 de 05 de 2022). *Concepto*. Obtenido de Concepto:
<https://concepto.de/salario/>

- Frías-Navarro, D., & Pascual-Soler, M. (2020). *Diseño de la investigación, análisis y redacción de los resultados*. Universidad de Valencia. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/KNGTP>
- García, C., & Gonzales, I. (2000). La categoría bienestar psicológico. Su relación con otras categorías sociales. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 16(6), 586-592. https://www.researchgate.net/publication/242241780_La_categoria_bienestar_psicologico_Su_relacion_con_otras_categorias_sociales
- García, D. (20 de Enero de 2022). *www.eumed.net*. [www.eumed.net: https://www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.htm](https://www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.htm)
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Allyn & Bacon.
- Gil, S. (28 de 03 de 2022). *Economipedia*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/empleo.html>
- Gosalvez, M. (2019). *Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A en el distrito de Surco [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Inca Garcilazo de La Vega]*. Repositorio Institucional. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4357>
- Info Capital Humano. (26 de Enero de 2022). *www.infocapitalhumano.pe*. [www.infocapitalhumano.pe: https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/](https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/)
- Koontz, H., Weihrich, H., & Mark, C. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. *McGRAW-HILL*, 14(1), 5.

Lemos, A. (2021). *Satisfacción laboral en el laboratotio de mecánica de suelo Humboldt en la ciudad de Esmeraldas año 2020 [Tesis de Maestria, Pontificia Universidad Catolica del Ecuador Sede Esmeraldas]*. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2495>

Likert, R. (1932). *A TECHNIQUE FOR THE MEASUREMENT OF ATTITUDES*. R. S. WOODWORTH.

Locke, E. (1969). What is job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 309-336. <https://www.libs.uga.edu/reserves/docs/scans/job%20satisfaction.pdf>

Loitegui, J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración foral de Navarra [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]*. Repositorio Institucional.

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona.

Marín, A., García, P., & Llano, S. (2013). *Sociología de las Organizaciones: Influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Madrid: Fragua.
<https://eduteka.icesi.edu.co/gp/upload/libro%20sociologia%20de%20las%20organizaciones.pdf>

Marradi, A., Archenti, N., & Piovani, J. (2007). *Metodologías de las ciencias sociales*. Emecé.

Nieves, I. (2013). Desarrollo profesional y puesto de trabajo. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 6(11), 111-137.

- Orosco, R. (2020). *Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41887>
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Pariacuri, R. (2019). *Satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019 [Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener]*. Repositorio Institucional.
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3527/T061_44236030_B.pdf?sequence=3
- Randstad. (20 de Enero de 2022). *www.randstad.es*. Obtenido de www.randstad.es:
<https://workforceinsights.randstad.com/hubfs/Workmonitor/Randstad-Workmonitor-2021-second-edition.pdf>
- Randstad. (23 de Enero de 2022). *www.randstad.es*. www.randstad.es:
<https://www.randstad.com.mx/s3fs-media/mx/public/2021-08/randstad-workmonitor-reporte-global-q3-septiembre-2018.pdf>
- Rus, E. (4 de Diciembre de 2020). *Investigación científica*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cientifica.html>
- Salazar, C. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio Institucional UASB-DIGITAL.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>

- Sanchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera [Tesis de Licenciatura, Universidad Abierta Interamericana]*. Repositorio Institucional.
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Universidad Ricardo Palma.
- Tapias, X. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio Socorro, 2018-2019 primer semestre [Tesis de Maestría, Universidad Libre Seccional Barranquilla]*. Repositorio Institucional. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17687>
- Toro, I., & Parra, R. (2006). *Método y Conocimiento Metodología de la Investigación*. Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Vallejo, O. (2010). Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad. *Educosta*, 1(1), 88-90.
- Yarahumán, E. (2018). *Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación agencia 1 Cusco, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33837/yarahuman_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N.º 1. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los gestores de atención comercial de una empresa del sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022?</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de la satisfacción con el trabajo de los gestores de atención comercial del sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el salario de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción con las promociones de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los beneficios de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022? 	<p>General: Describir el nivel de satisfacción laboral de los gestores de atención comercial de una empresa del sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir el grado de la satisfacción con el trabajo de los gestores de atención comercial del sector de outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022. • Explicar el nivel de satisfacción con el salario de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022. • Explicar el nivel de satisfacción con las promociones de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022. • Describir el grado de satisfacción con los beneficios de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de surquillo en el año 2022. 	<p>Satisfacción Laboral</p> <p>Definición conceptual:</p> <p>Según Locke (1969), la satisfacción laboral se define como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. satisfacción con el trabajo 2. satisfacción con el salario 3. satisfacción con las promociones 4. Satisfacción con los beneficios 	<ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad de aprendizaje * Cantidad de trabajo * Salario justo * Sueldos adecuados con la situación de la empresa * Asensos en los puestos * Accesibilidad a capacitaciones * Convenios * Programas especiales 	<p>Tipo de Investigación: Investigación cuantitativa, descriptiva, corte transversal.</p> <p>Diseño: Investigación transversal, no experimental (la recolección de datos fue en un solo momento y no se manipuló la variable)</p> <p>Población: Conformada por 68 personas entre hombres y mujeres, todos ellos trabajadores de una empresa del sector de outsourcing ubicada en el distrito de Surquillo.</p> <p>Muestra: Es una muestra censal y esta conformada por 68 gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing en el año 2022.</p> <p>Técnica: Encuentra</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

ANEXO N.º 2. Matriz de Datos Insertados a SPSS

Nº	Satisfacción Laboral																				D1	D2	D3	D4	V1		
	Satisfacción con el trabajo								Satisfacción con el salario					Satisfacción con las promociones					Satisfacción con los beneficios								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20							
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	2	2	39	19	14	16	88		
2	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	33	13	8	18	72		
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	20	15	25	100		
4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	34	12	8	17	71		
5	4	5	4	4	5	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	32	11	11	12	66		
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	3	3	3	39	20	12	17	88		
7	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	2	2	2	3	4	3	3	3	38	18	6	16	78		
8	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	38	16	15	23	92		
9	4	4	4	4	4	3	4	5	3	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	32	10	12	15	69		
10	4	4	2	2	3	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	22	5	3	8	38		
11	4	4	4	4	5	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	33	13	11	13	70		
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	5	40	18	11	18	87		
13	5	5	5	5	5	1	3	5	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	1	1	34	4	7	11	56		
14	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	5	1	1	3	3	33	13	11	13	70		
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	20	15	25	100		
16	3	3	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	2	3	4	3	2	2	32	15	9	13	69		
17	4	4	5	4	4	4	3	5	4	1	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	33	13	12	11	69		
18	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38	20	15	25	98		
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	20	15	25	100		
20	4	3	3	3	3	4	2	3	1	1	1	2	1	1	1	3	4	2	2	2	25	5	3	13	46		
21	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	31	16	12	21	80		
22	5	4	4	3	5	3	4	5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	33	11	6	16	66		
23	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	2	3	3	3	5	2	3	3	3	38	13	9	16	76		
24	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	32	15	13	19	79		
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	20	15	25	100		
26	3	3	3	3	2	2	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	5	3	5	36		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	32	13	11	20	76		
28	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	34	13	7	17	71		
29	4	3	3	2	5	4	1	2	1	3	2	2	4	4	4	5	5	5	3	3	24	8	12	21	65		
30	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	25	8	7	13	53		
31	3	3	3	2	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	26	12	8	14	60		
32	3	3	4	3	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	23	4	3	10	40		
33	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	2	2	3	5	4	4	3	2	40	9	7	18	74		
34	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	13	15	25	93		
35	2	4	1	2	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3	29	14	9	22	74		
36	4	3	4	4	5	4	3	5	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	32	10	8	16	66		
37	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	35	12	11	16	74		
38	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	36	16	12	21	85		
39	2	2	1	2	5	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	21	4	3	10	38		
40	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	38	12	13	20	83		
41	5	4	4	5	5	5	3	5	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	36	12	15	24	87		
42	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	33	18	15	22	88		
43	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	39	19	15	20	93		
44	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	19	8	7	15	49		
45	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	30	15	9	20	74		
46	2	3	1	1	5	4	5	5	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	26	4	4	8	42		
47	5	4	2	5	4	5	3	5	4	2	3	4	3	3	3	4	2	1	2	1	33	13	9	10	65		
48	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	33	12	9	7	61		
49	3	4	3	3	4	3	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	24	11	12	15	62		
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	13	12	20	77		
51	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	33	14	9	21	77		
52	5	5	4	4	5	3	4	5	1	2	2	2	2	2	3	5	3	5	5	3	35	7	8	21	71		
53	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	40	15	11	20	86		
54	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	38	14	13	21	86		
55	2	1	2	3	1	2	5	5	5	1	4	1	2	1	1	1	2	1	2	2	21	11	4	8	44		
56	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	3	5	5	5	5	1	2	4	38	13	13	17	81		
57	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	29	12	12	12	65		
58	4	3	3	3	3	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	22	6	6	11	45		
59	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	38	18	14	25	95		
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	18	15	25	98		
61	4	4	4	2	5	4	3	4	2	4	2	1	3	4	4	5	5	3	3	3	30	9	11	19	69		
62	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	28	14	12	21	75		
63	5	4	4	5	5	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	2	1	1	2	35	12	11	11	70		
64	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	39	20	15	17	91		
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	20	15	25	100		
66	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	34	13	14	25	86		
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	19	15	25	99		
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	40	20	15	23	98		

ANEXO N.º 3. Encuesta usada en el estudio

Nº	ÍTEMS	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO						
1	¿Usted esta satisfecho con el programa de formación actualmente de la empresa?					
2	¿Usted considera que las actividades diarias contribuy en a su formación continua?					
3	¿Usted considera que su capacitación es suficiente para cumplir con todas tus actividades laborales?					
4	Las materias cursadas durante su proceso de capacitación, fueron suficientes para un buen desempeño en su puesto?					
5	Para usted, ¿el desarrollo profesional es un pilar en la compañía?					
6	Para usted, ¿el trabajo que realizo le permite cumplir sus objetivos personales?					
7	Para usted, ¿la cantidad de trabajo esta en función de las horas trabajadas?					
8	¿Usted concreta sus tareas diarias?					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL SALARIO						
9	¿Usted considera que la remuneración mensual percibida esta acorde al mercado laboral?					
10	¿Usted se siente motivado con los incentivos económicos que otorga la compañía si alcanza sus metas y/o objetivos?					
11	De acuerdo al posicionamiento de la compañía, ¿consideras que su sueldo esta en función de dicha posición?					
12	Usted de acuerdo a tu formación profesional (técnica o universitaria), ¿consideras que su sueldo esta en función a tu nivel profesional?					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES						
13	¿Usted considera que el programa de ascenso esta claramente definido?					
14	¿Usted considera que la organización fomenta de manera adecuada el ascenso a todos los trabajadores?					
15	¿Usted considera que tiene oportunidad de crecimiento es esta organización?					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS						
16	¿Usted considera que la organización cuenta con acceso a capacitaciones de manera constante?					
17	¿SU centro laboral, le brinda descuentos a través de convenios con instituciones privadas de salud?					
18	¿Usted tiene como parte de sus beneficios acceso a descuentos o promociones en actividades recreativas y de esparcimiento (cines, teatros, restaurantes)?					
19	¿Usted actualmente esta satisfecho con los programas de beneficios especiales?					
20	¿Usted considera que la compañía fomenta de manera continua como prioridad beneficios adicionales para sus colaboradores?					

ANEXO N.º 4. Detalle de resultados por pregunta

Tabla 8

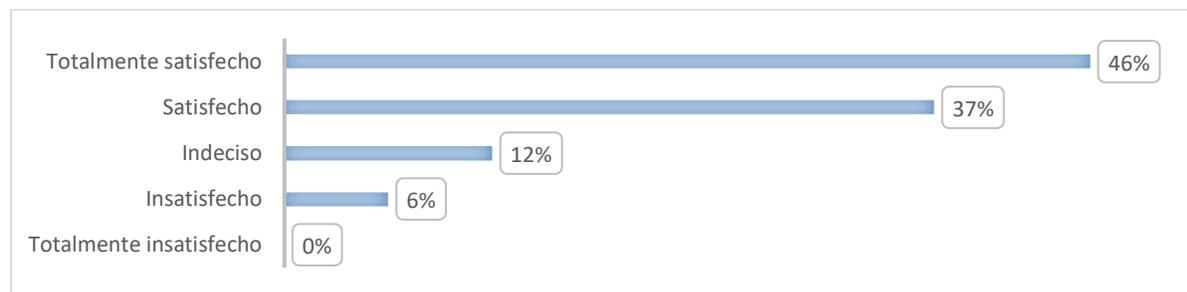
¿Estas satisfecho con el programa de formación actualmente de la empresa?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	0	0	0%	0%
Insatisfecho	4	4	6%	6%
Indeciso	8	12	12%	18%
Satisfecho	25	37	37%	54%
Totalmente satisfecho	31	68	46%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 6

¿Estas satisfecho con el programa de formación actualmente de la empresa?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Los resultados nos muestran que el 46% de los gestores de atención comercial están totalmente satisfechos con el programa de formación actual, seguido de un 37% que se encuentra satisfecho, y un 12% se encuentra indeciso, en contraste solo un 6% se encuentra insatisfecho. Se

puede concluir que el 83% de los colaboradores se encuentra satisfecho con el programa de formación actualmente.

Tabla 9

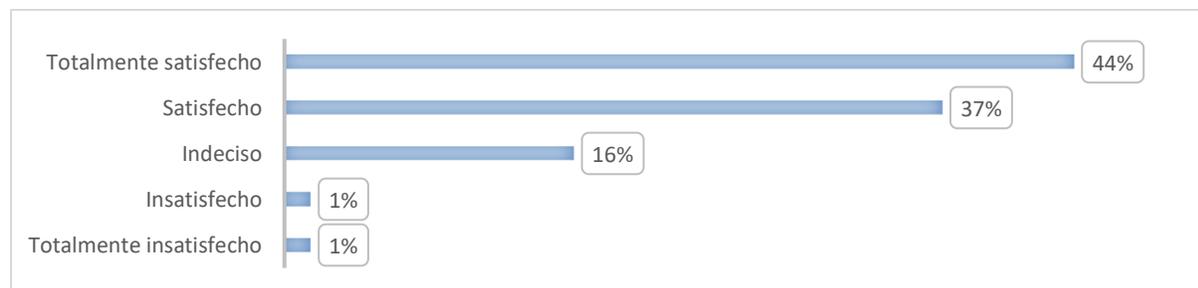
¿Consideras que las actividades diarias contribuyen a tú formación continua?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	4	4	6%	6%
Insatisfecho	3	7	4%	10%
Indeciso	9	16	13%	24%
Satisfecho	32	48	47%	71%
Totalmente satisfecho	20	68	29%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 7

¿Consideras que las actividades diarias contribuyen a tú formación continua?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

El resultado obtenido evidencia que el 44% se encuentra totalmente satisfecho, mientras que un 37% se encuentra satisfecho con respecto a que considera que las actividades diarias contribuyen a su formación continua, en contra posición, un 1% está insatisfecho y un 16% se

muestra indeciso. La gran mayoría de encuestados evidencia sentirse satisfecho o totalmente satisfecho con respecto a que considera que las tareas diarias contribuyen a su formación continua.

Tabla 10

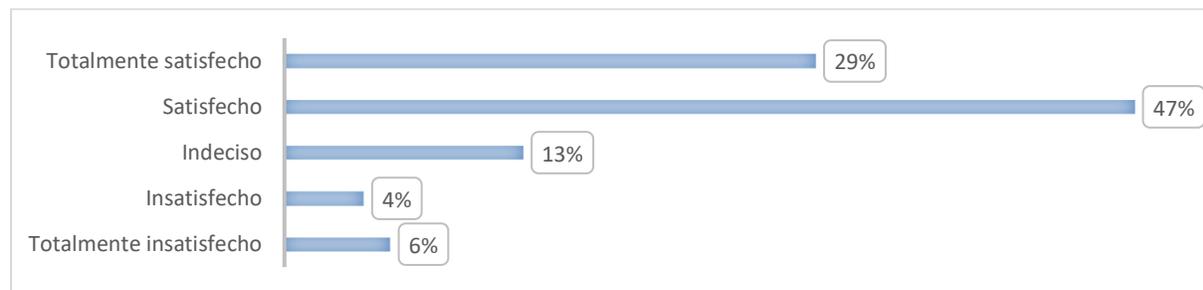
¿Consideras que tu capacitación es suficiente para cumplir con todas tus actividades laborales?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	4	4	6%	6%
Insatisfecho	3	7	4%	10%
Indeciso	9	16	13%	24%
Satisfecho	32	48	47%	71%
Totalmente satisfecho	20	68	29%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 8

¿Consideras que tu capacitación es suficiente para cumplir con todas tus actividades laborales?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Los gestores de atención comercial señalan como respuesta el 47% está satisfecho respecto a considerar que su capacitación es suficiente para cumplir con todas sus actividades

laborales, un 29% indica estar totalmente satisfecho e indeciso un 13%, en contraposición un 4% se encuentra insatisfecho y un 6% indica sentirse totalmente insatisfecho. Se infiere que la gran mayoría está satisfecho referente a considerar si su capacitación es suficiente para cumplir con todas sus actividades laborales.

Tabla 11

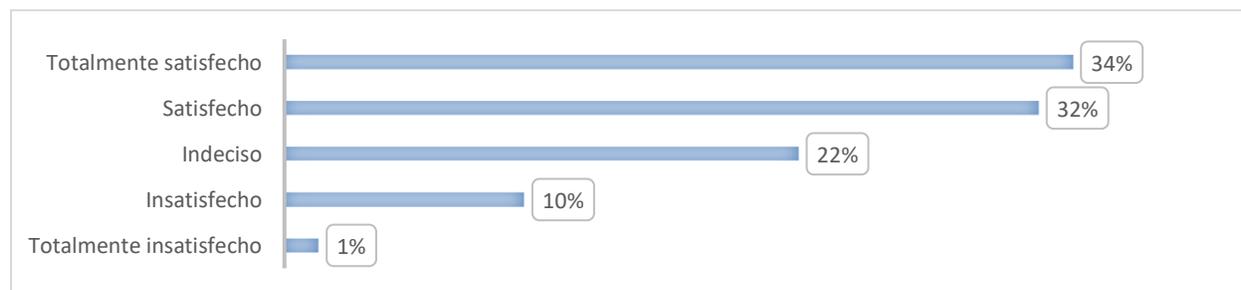
¿Las materias cursadas durante tu proceso de capacitación, fueron suficientes para un buen desempeño en tu puesto?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	1	1	1%	1%
Insatisfecho	7	8	10%	12%
Indeciso	15	23	22%	34%
Satisfecho	22	45	32%	66%
Totalmente satisfecho	23	68	34%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 9

¿Las materias cursadas durante tu proceso de capacitación, fueron suficientes para un buen desempeño en tu puesto?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Los encuestados indican que un 34% y 32% está totalmente satisfecho y satisfecho respectivamente con las materias cursadas durante su proceso de capacitación y fueron suficientes para un buen desempeño en su puesto, en oposición un 22% se encuentra indeciso y un 10% insatisfecho, consecutivo de un 1% totalmente insatisfecho. La resolución es que la gran mayoría de encuestados están satisfechos con las materias cursadas durante su proceso de capacitación y fueron suficientes para un buen desempeño en su puesto.

Tabla 12

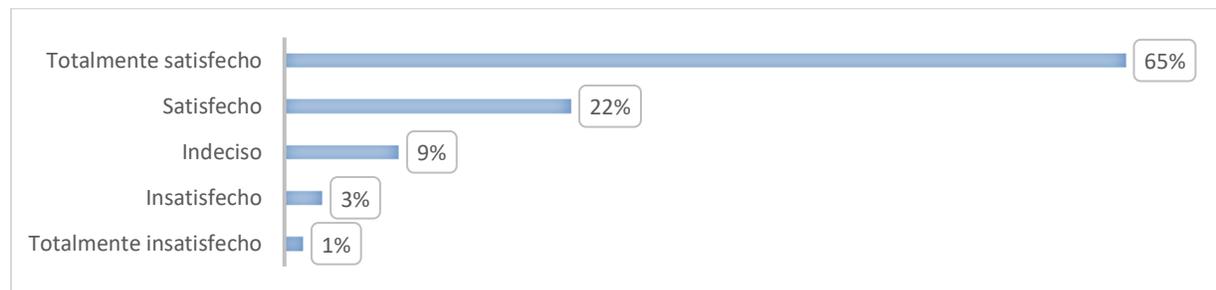
¿Consideras que el desarrollo profesional es un pilar en la compañía?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	1	1	1%	1%
Insatisfecho	2	3	3%	4%
Indeciso	6	9	9%	13%
Satisfecho	15	24	22%	35%
Totalmente satisfecho	44	68	65%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 10

¿Consideras que el desarrollo profesional es un pilar en la compañía?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Los gestores de atención comercial en un 65% están totalmente satisfechos, un 22% satisfecho, en oposición un 9% está indeciso, consecutivo de 3% insatisfecho y un 1% totalmente insatisfecho. Se infiere que la gran mayoría de encuestados se encuentra satisfecho y considera que el desarrollo profesional es un pilar en la compañía.

Tabla 13

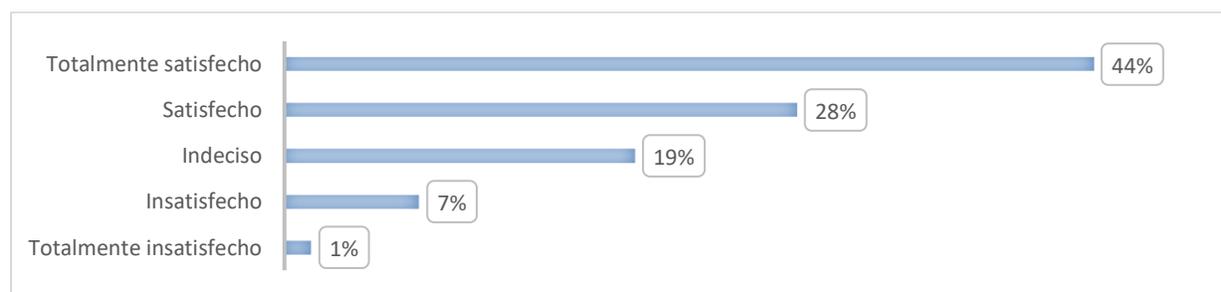
¿El trabajo que realizo me permite cumplir mis objetivos personales?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	1	1	1%	1%
Insatisfecho	5	6	7%	9%
Indeciso	13	19	19%	28%
Satisfecho	19	38	28%	56%
Totalmente satisfecho	30	68	44%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 11

¿El trabajo que realizo me permite cumplir mis objetivos personales?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

El resultado obtenido demuestra que 44% está totalmente satisfecho en respecto a que el trabajo que realiza le permite cumplir sus objetivos personales, seguido de un 28% que indica sentirse satisfecho, 19 indeciso y solo 7 insatisfecho. Inferimos que los gestores comerciales están satisfechos con el trabajo que realiza y le permite cumplir sus objetivos personales.

Tabla 14

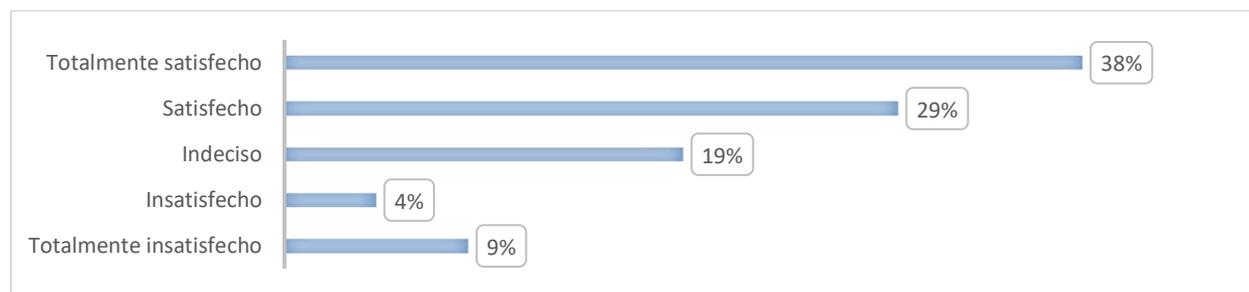
¿La cantidad de trabajo está en función de las horas trabajadas?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	6	6	9%	9%
Insatisfecho	3	9	4%	13%
Indeciso	13	22	19%	32%
Satisfecho	20	42	29%	62%
Totalmente satisfecho	26	68	38%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 12

¿La cantidad de trabajo está en función de las horas trabajadas?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Se evidencia que el 38% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho con la cantidad de trabajo en función de las horas trabajadas, consiguiente de 29% satisfecho, en

contraposición un 19% está indeciso y finalmente un 9% insatisfecho. Se concluye que referente a la cantidad de trabajo está en función de las horas trabajadas, más de la mitad de gestores comerciales se encuentra satisfecho.

Tabla 15

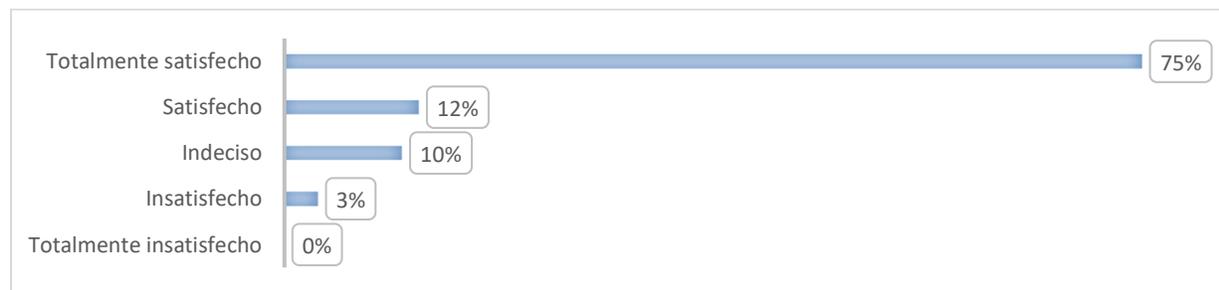
¿Concretas tus tareas diarias?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	0	0	0%	0%
Insatisfecho	2	2	3%	3%
Indeciso	7	9	10%	13%
Satisfecho	8	17	12%	25%
Totalmente satisfecho	51	68	75%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 13

¿Concretas tus tareas diarias?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

El resultado obtenido demuestra que un 75% está totalmente satisfecho respecto a concretar sus tareas diarias, consecutivo de 12% satisfecho y 10% indeciso, en contraposición el

3% muestra estar insatisfecho. Se infiere que la gran mayoría está satisfecho respecto a concretar sus tareas diarias.

Tabla 16

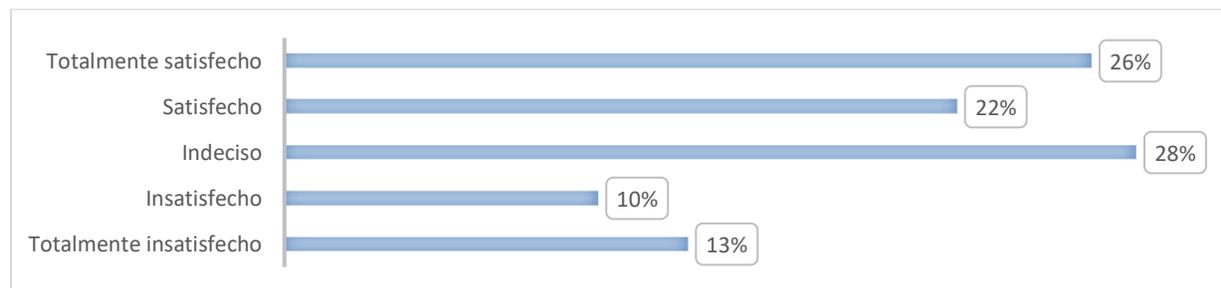
¿Consideras que la remuneración mensual percibida está acorde al mercado?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	9	9	13%	13%
Insatisfecho	7	16	10%	24%
Indeciso	19	35	28%	51%
Satisfecho	15	50	22%	74%
Totalmente satisfecho	18	68	26%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su gráfico correspondiente.

Figura 14

¿Consideras que la remuneración mensual percibida está acorde al mercado?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Los resultados evidencian que un 26% de los encuestados se encuentran totalmente satisfechos y 22% satisfechos, en contraposición un 28% indica estar indeciso, 10% insatisfecho y finalmente un 13% insatisfecho respecto a considerar si la remuneración mensual percibida es

acorde al mercado. Se puede afirmar que el 48% de los encuestados está satisfecho con la remuneración mensual percibida y si esta es acorde al mercado, sin embargo, existe un 23% de encuestados que no se encuentran satisfechos.

Tabla 17

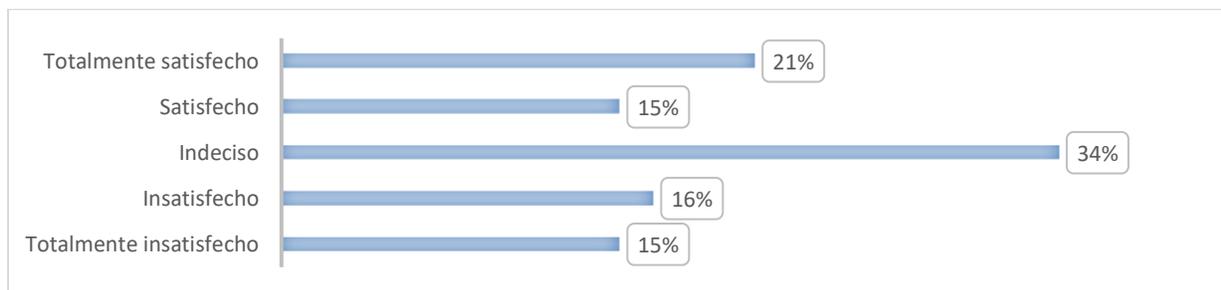
Me siento motivado con los incentivos económicos que otorga la compañía si alcanzo mis metas y/o objetivos.

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	10	10	15%	15%
Insatisfecho	11	21	16%	31%
Indeciso	23	44	34%	65%
Satisfecho	10	54	15%	79%
Totalmente satisfecho	14	68	21%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 15

Me siento motivado con los incentivos económicos que otorga la compañía si alcanzo mis metas y/o objetivos.



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Los resultados muestran que 34% de los encuestados está indeciso respecto a los incentivos económicos que otorga la compañía si alcanza sus metas y/o objetivos, en contraste 21% se encuentra totalmente satisfecho, seguido de 15% satisfecho. 16% muestra sentirse insatisfecho y 15% totalmente insatisfecho. Se infiere que solo el 36% de los gestores comerciales se encuentra satisfecho y la misma cantidad se encuentra insatisfecho con respecto a sentirse motivado con los incentivos económicos que otorga la compañía si alcanza sus metas y/o objetivos.

Tabla 18

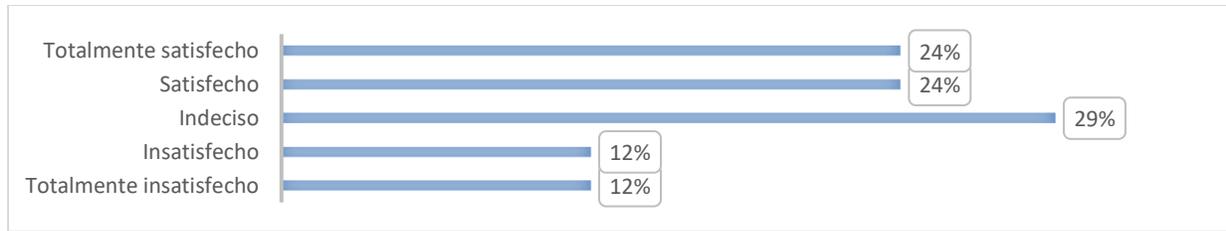
De acuerdo al posicionamiento y prestigio de la compañía, ¿consideras que tu sueldo está en función de dicha posición?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	8	8	12%	12%
Insatisfecho	8	16	12%	24%
Indeciso	20	36	29%	53%
Satisfecho	16	52	24%	76%
Totalmente satisfecho	16	68	24%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 16

De acuerdo al posicionamiento y prestigio de la compañía, ¿consideras que tu sueldo está en función de dicha posición?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Se evidencia que 29% está indeciso respecto referente de acuerdo al posicionamiento y prestigio de la compañía, consideran que su sueldo está en función a dicha posición, sin embargo, un 24% se encuentra satisfechos y totalmente satisfechos respectivamente. En contraste un 12 % indica encontrarse insatisfecho y totalmente insatisfecho respectivamente. Se puede concluir que un poco menos de la mitad (48%) está satisfecho y solo un 24% insatisfecho con respecto a considerar si su sueldo está en función a posición y prestigio de la compañía.

Tabla 19

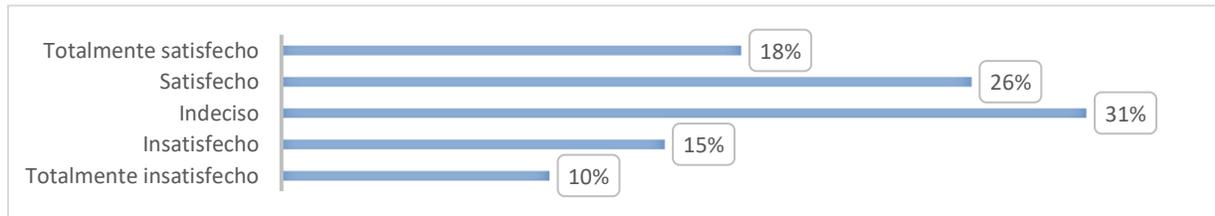
De acuerdo a tu formación profesional (técnica o universitaria), ¿consideras que tu sueldo está en función a tu nivel profesional?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	7	7	10%	10%
Insatisfecho	10	17	15%	25%
Indeciso	21	38	31%	56%
Satisfecho	18	56	26%	82%
Totalmente satisfecho	12	68	18%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 17

De acuerdo a tu formación profesional (técnica o universitaria), ¿consideras que tu sueldo está en función a tu nivel profesional?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

El resultado evidencia que 26% está satisfecho, mientras 18% está totalmente satisfecho y considera que su sueldo está en función a su nivel profesional, en oposición 15% está insatisfecho, seguido de 10% totalmente insatisfecho y 15% insatisfecho, sin embargo, el 31% se muestra indeciso ante esta pregunta. Se puede afirmar que 44% de gestores comerciales está satisfecho o totalmente satisfecho con respecto a su formación profesional y el sueldo recibido.

Tabla 20

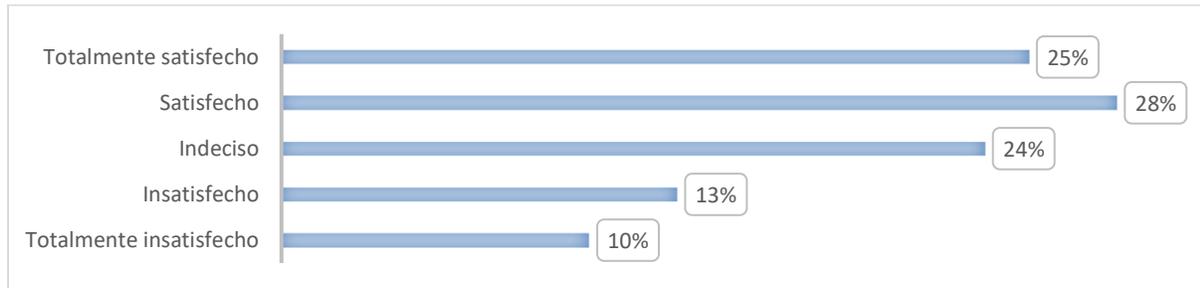
¿Consideras que el programa de ascenso está claramente definido?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	7	7	10%	10%
Insatisfecho	9	16	13%	24%
Indeciso	16	32	24%	47%
Satisfecho	19	51	28%	75%
Totalmente satisfecho	17	68	25%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su gráfico correspondiente.

Figura 18

¿Consideras que el programa de ascenso está claramente definido?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Se muestra que el 28% está satisfecho y el 25% está totalmente satisfecho con el programa de ascenso y está claramente definido, seguido de un 24% que se encuentra indeciso, 13% se muestra insatisfecho y de igual manera 10% totalmente insatisfecho. Se puede deducir que en esta pregunta el mayor porcentaje (53%) está satisfecho.

Tabla 21

¿Consideras que la organización fomenta de manera adecuada el ascenso a todos los trabajadores?

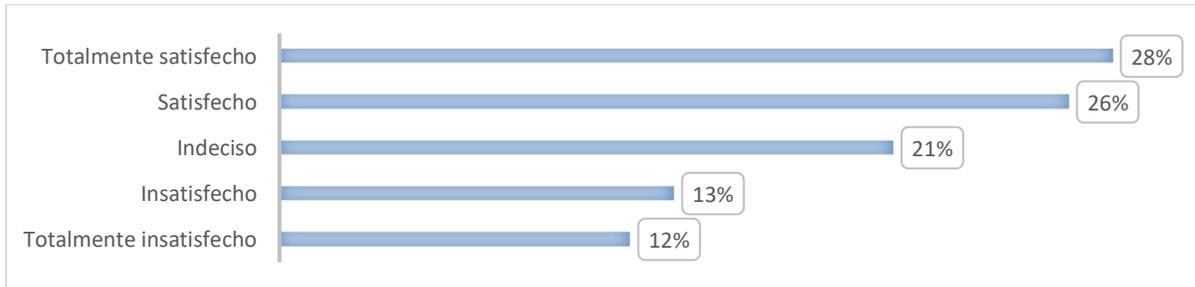
	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	8	8	12%	12%
Insatisfecho	9	17	13%	25%
Indeciso	14	31	21%	46%
Satisfecho	18	49	26%	72%
Totalmente satisfecho	19	68	28%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su gráfico correspondiente.

Figura

19

¿Consideras que la organización fomenta de manera adecuada el ascenso a todos los trabajadores?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

El 28% de encuestados señala que está satisfecho en referencia a considerar que la organización fomenta de manera adecuada el ascenso a todos los trabajadores, seguidamente, el 26% se muestra totalmente satisfecho, en oposición un 21% dice estar indeciso y un 13% está insatisfecho, por último, el 12% está totalmente insatisfecho. Se deduce que la mayoría se encuentra satisfecho con respecto a considerar que la organización fomenta de manera adecuada el ascenso a todos los trabajadores.

Tabla 22

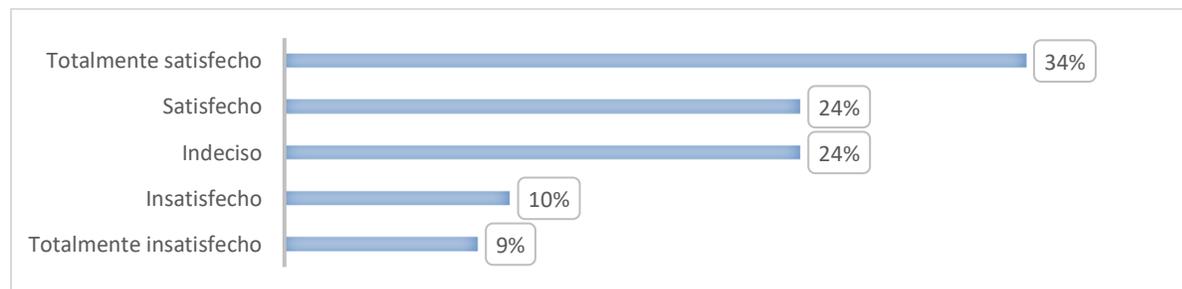
¿Consideras que tienes oportunidad de crecimiento es esta organización?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	6	6	9%	9%
Insatisfecho	7	13	10%	19%
Indeciso	16	29	24%	43%
Satisfecho	16	45	24%	66%
Totalmente satisfecho	23	68	34%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 20

¿Consideras que tienes oportunidad de crecimiento es esta organización?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

La respuesta obtenida demuestra que el 34% está totalmente satisfecho a la pregunta de considerar que tiene oportunidad de crecimiento en esta organización, asimismo, 24% muestra encontrarse satisfecho, en oposición 24% se muestra indeciso, 10% se encuentra insatisfecho,

mientras 9% se muestra totalmente insatisfecho. La mayoría (58%) está satisfecho con respecto a considerar oportunidad de crecimiento en esta organización.

Tabla 23

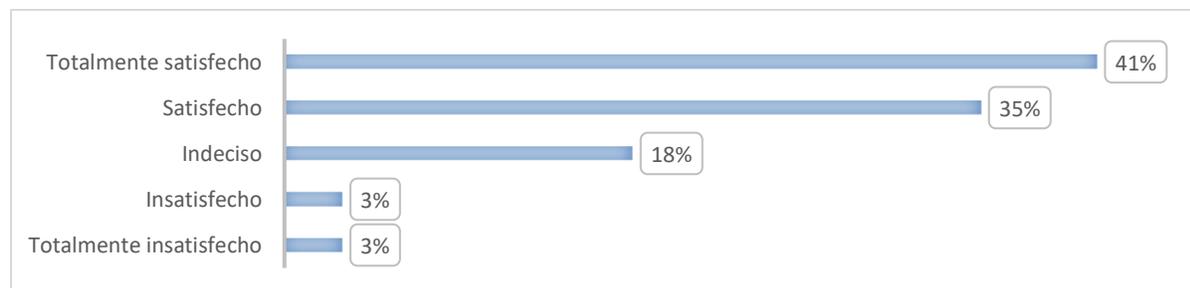
Consideras que la organización cuenta con acceso a capacitaciones de manera constante

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	2	2	3%	3%
Insatisfecho	2	4	3%	6%
Indeciso	12	16	18%	24%
Satisfecho	24	40	35%	59%
Totalmente satisfecho	28	68	41%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 21

Consideras que la organización cuenta con acceso a capacitaciones de manera constante



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Se evidencia 41% de encuestados están satisfechos, referente a considerar que la organización cuenta con acceso a capacitaciones de manera constante, seguido de 35% se muestra satisfecho, en contra posición 18% se muestra indeciso, finalmente solo un 3% se

muestra insatisfecho y totalmente insatisfecho. La mayoría (76%) está satisfecha en relación a esta interrogante.

Tabla 24

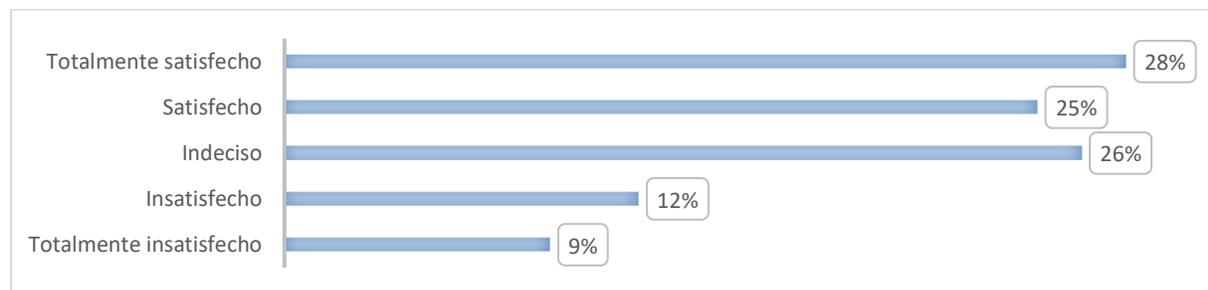
¿Tú centro laboral, te brinda descuentos a través de convenios con instituciones privadas de salud?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	6	6	9%	9%
Insatisfecho	8	14	12%	21%
Indeciso	18	32	26%	47%
Satisfecho	17	49	25%	72%
Totalmente satisfecho	19	68	28%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 22

¿Tú centro laboral, te brinda descuentos a través de convenios con instituciones privadas de salud?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

El resultado obtenido evidencia 25% satisfecho, 28% totalmente satisfecho y también 26% indeciso, 12% totalmente insatisfecho, 9% insatisfecho respectivamente. Se puede inferir

que la gran mayoría (53%) está satisfecho en referencia a los descuentos brindados a través de convenios con instituciones privadas de salud.

Tabla 25

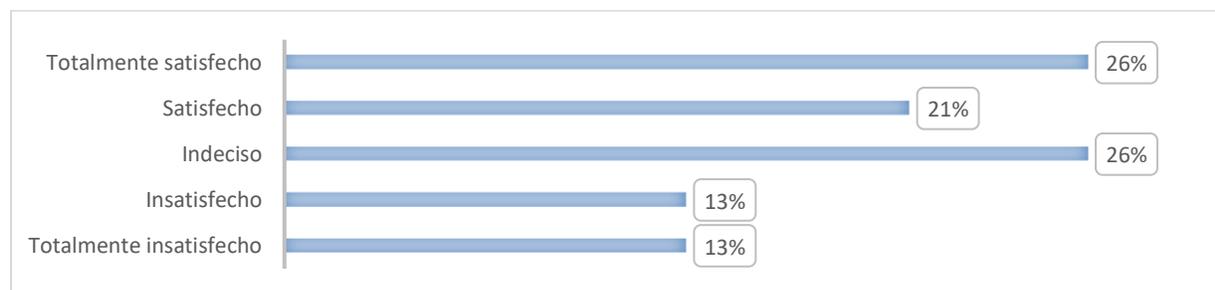
¿Tienes como parte de tus beneficios acceso a descuentos o promociones en actividades recreativas y de esparcimiento (cines, teatros, restaurantes)?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	9	9	13%	13%
Insatisfecho	9	18	13%	26%
Indeciso	18	36	26%	53%
Satisfecho	14	50	21%	74%
Totalmente satisfecho	18	68	26%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 23

¿Tienes como parte de tus beneficios acceso a descuentos o promociones en actividades recreativas y de esparcimiento (cines, teatros, restaurantes)?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Se constata que 26% está totalmente satisfecho, 21% muestra estar satisfecho con sus beneficios, accesos a descuentos o promociones en actividades recreativas, en oposición 26% se muestra indeciso y el 13% se encuentra totalmente insatisfecho e insatisfecho respectivamente.

Tabla 26

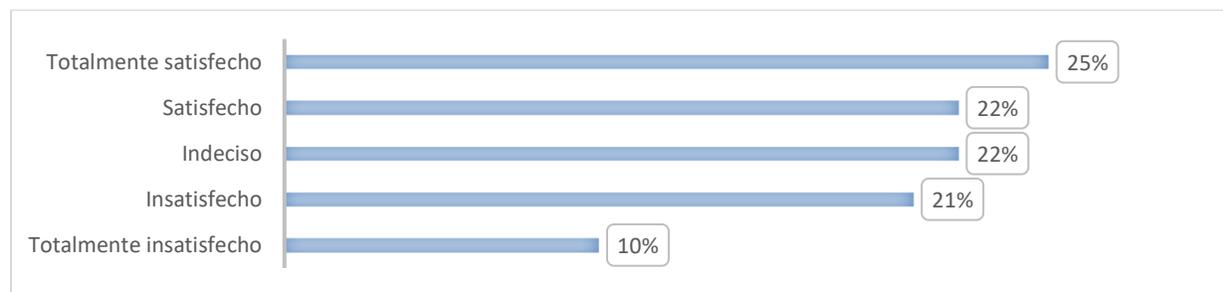
¿Actualmente estas satisfecho con los programas de beneficios especiales?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	7	7	10%	10%
Insatisfecho	14	21	21%	31%
Indeciso	15	36	22%	53%
Satisfecho	15	51	22%	75%
Totalmente satisfecho	17	68	25%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su grafico correspondiente.

Figura 24

¿Actualmente estas satisfecho con los programas de beneficios especiales?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Se expone que 25% está totalmente satisfecho con los programas de beneficios especiales, consecutivo de 22% se muestra satisfecho, sin embargo, 22% está indeciso, en contraposición 21% está insatisfecho, seguido de 10% totalmente insatisfecho. Se concluye que

los grupos más significativos se encuentran totalmente satisfechos y satisfechos (47%), pero también muestra que un alto grupo (43%) se muestran indecisos e insatisfechos con los programas de beneficios sociales.

Tabla 27

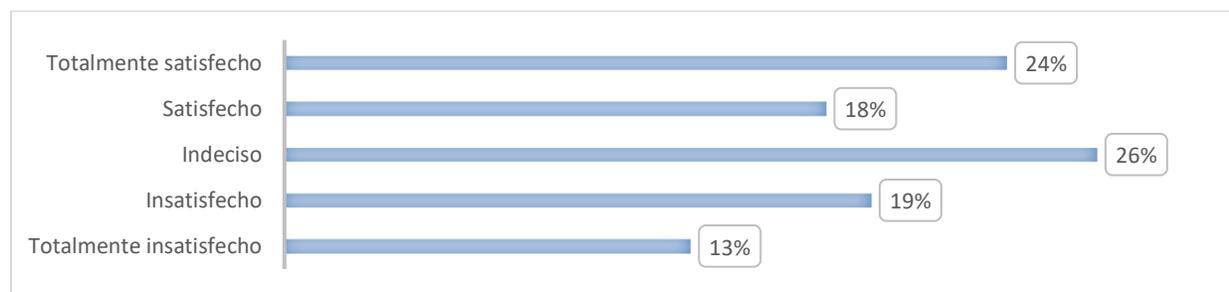
¿Considera que la compañía fomenta de manera continua como prioridad beneficios adicionales para sus colaboradores?

	F. Absoluta	F. Absoluta Acumulada	F. Relativa	F. Relativa Acumulada
Totalmente insatisfecho	9	9	13%	13%
Insatisfecho	13	22	19%	32%
Indeciso	18	40	26%	59%
Satisfecho	12	52	18%	76%
Totalmente satisfecho	16	68	24%	100%

Nota. Los resultados de la tabla se analizarán en conjunto con su gráfico correspondiente.

Figura 25

¿Considera que la compañía fomenta de manera continua como prioridad beneficios adicionales para sus colaboradores?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Los resultados obtenidos demuestran que 26% está indeciso respecto a considerar que la compañía fomenta de manera continua como prioridad beneficios adicionales para sus colaboradores, 24% se encuentra totalmente satisfecho, 18% está satisfecho, en contraposición 19% está insatisfecho y totalmente insatisfecho 13%. Se concluye que un alto índice de los encuestados está indeciso respecto a la pregunta en cuestión.

ANEXO N.º 4. Aprobación de instrumento por experto Mendiolaza Castillo Giovanna

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

MENDIOLAZA CASTILLO GIOVANNA

TITULO Y GRADO

Ph.D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

14 de enero del 2022

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS GESTORES DE ATENCIÓN COMERCIAL DE UNA EMPRESA DEL SECTOR OUTSOURCING UBICADA EN EL DISTRITO DE SURQUILLO EN EL AÑO 2022”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?			
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?			
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?			
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?			
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?			
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?			
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?			
TOTAL				

Sugerencias: se puede aplicar sin modificaciones



Firma del experto

ANEXO N.º 5. Aprobación de instrumento por experto Ronald Iván Gonzales Begazo

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

RONALD IVAN GONZALES BEGAZO

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor (X) Magister () Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

17/01/2022

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS GESTORES DE ATENCIÓN COMERCIAL DE UNA EMPRESA DEL SECTOR OUTSOURCING UBICADA EN EL DISTRITO DE SURQUILLO EN EL AÑO 2022"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias:

Un buen trabajo de investigación que valora mucho la satisfacción laboral como herramienta importante del crecimiento de toda organización. Felicitaciones y continua avanzando con el desarrollo de tu tesis seguro con mucho éxito.

Firma del experto



ANEXO N.º 6. Aprobación de instrumento por experto Albarran Taype Rossmery

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

ALBARRAN TAYPE ROSSMERY

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

20/01/2022

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “SATISFACCION LABORAL DE LOS GESTORES DE ATENCION COMERCIAL DE UNA EMPRESA DEL SECTOR OUTSOURCING UBICADA EN EL DISTRITO DE SURQUILLO EN EL AÑO 2022”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		100%		

Sugerencias:

Firma de Experto



 Mg. Rossmery Albarran Taype
 DNI N.º 45809977

ANEXO N.º 7. Carta de autorización de uso de información de la empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA	 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
---	--

Yo, **JULISSA VÁSQUEZ SANCARRANCO**, identificada con DNI 40466687, en mi calidad de...**APODERADA** de la empresa **COMDATA GROUP PERU S.A.C.** con R.U.C N° 20513112727, ubicada en Av. República de Panamá 4575, Interior 1104, Surquillo, LIMA, Perú:

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor **HECTOR PATRICIO COSME CRISTOBAL**
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)

Identificado con DNI N° 45482601, egresado de la Carrera profesional o Programa de Postgrado de **Administración** para que utilice la siguiente información de la empresa:
(Administración)

Encuesta de nivel de Satisfacción Laboral de agentes de atención telefónica en nuestra operación.
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis o Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de Bachiller, Maestro, Doctor o Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. (para el caso de empresas privadas).
- RÓF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.



Julissa Vásquez Sancaranco
Apoderada
COMDATA GROUP PERU S.A.C.

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado
DNI: 45482601

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COB-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				



ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
Oficina Registral de LIMA



Código de Verificación:
04334365
Solicitud N° 2021 - 6395078
27/12/2021 19:03:53

INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A ELLO, LOS DISTINTOS MINISTERIOS DEL PODER EJECUTIVO, EL PODER JUDICIAL, LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS - SUNARP, LA OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CALLAO - ORLC, ASÍ COMO CUALQUIER OTRA OFICINA REGISTRAL ESTABLECIDA EN EL PAÍS, LA COMISIÓN NACIONAL SUPERVISORA DE EMPRESAS Y VALORES - CONASEV, LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SUNAT, LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS - ADUANAS, LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS - SBS, EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI, CON TODAS LAS FACULTADES NECESARIAS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA.

4. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, JUDICIAL O ARBITRAL, EN GENERAL, O ANTE EL FUERO MILITAR CON LAS FACULTADES GENERALES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 74° DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, ASÍ COMO LAS SIGUIENTES FACULTADES ESPECIALES A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 75° DEL MISMO CÓDIGO:

4.1 INTERPONER DEMANDAS, ACCIONES JUDICIALES, ARBITRALES O ADMINISTRATIVAS O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE, ASÍ COMO DENUNCIAS, EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD; SOLICITAR PRUEBAS ANTICIPADAS; RENUNCIAR AL FUERO DEL DOMICILIO.

4.2 CONTESTAR TODA DEMANDA O ACCIÓN QUE SE INTERPONGA CONTRA LA SOCIEDAD, CON LA ÚNICA SALVEDAD DE QUE NO PODRÁ CONTESTAR DEMANDAS SIN LA PREVIA CITACIÓN PERSONAL DE LA SOCIEDAD EN SU PROPIO DOMICILIO PRINCIPAL, FORMULAR RECONVENCIÓNES, COADYUVAR EN LA DEFENSA DE PROCESOS YA INICIADOS INTERVIENDO COMO LITISCONSORTE, TERCERO COADYUVANTE O EXCLUYENTE PRINCIPAL; DE PROPIEDAD O DE DERECHO PREFERENTE, ASÍ COMO FORMULAR DENUNCIA CIVIL.

4.3 FORMULAR ALLANAMIENTO A LA DEMANDA EN TODAS O PARTE DE LAS PRETENSIONES PROPUESTAS, EN CUALQUIER CLASE DE PROCESOS JUDICIALES; ASÍ COMO FORMULAR RECONOCIMIENTO, ACEPTANDO LA PRETENSÓN DIRIGIDA EN CONTRA DE LA SOCIEDAD Y LOS FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO DE LA DEMANDA, EN CUALQUIER CLASE DE PROCESOS JUDICIALES; CELEBRAR ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS.

4.4 INTERPONER TODOS LOS MEDIOS IMPUGNATORIOS Y ANULATORIOS PREVISTOS EN LA LEY PROCESAL O EN LAS LEYES ESPECIALES.

4.5 OFRECER MEDIOS PROBATORIOS; FORMULAR TACHAS Y OPOSICIONES; PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE; DECLARAR COMO TESTIGO Y EFECTUAR RECONOCIMIENTOS.

4.6 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN TODAS LAS AUDIENCIAS JUDICIALES, ARBITRALES, ADMINISTRATIVAS O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE, DE CUALQUIER CLASE O DENOMINACIÓN.

4.7 FORMULAR EXPRESO DESISTIMIENTO DE TODAS LAS PRETENSIONES O PARTE DE ELLAS SEGÚN SU DISCRETIONALIDAD, ASÍ COMO DESISTIMIENTO DEL PROCESO O PROCESOS QUE JUZGUE CONVENIENTE, EN EL MOMENTO QUE ASÍ LO DETERMINE.

4.8 SOLICITAR LA SUSPENSIÓN DEL PROCESO HASTA POR EL PLAZO MÁXIMO QUE DETERMINE LA LEY DE LA MATERIA, Y TANTAS VECES COMO SEA NECESARIO Y/O PERMITIDO.

4.9 DEDUCIR TODA CLASE DE EXCEPCIONES Y DEFENSAS PREVIAS, SEGÚN JUZGUE CONVENIENTE, ASÍ COMO INTERPONER INHIBITORIAS Y FORMULAR RECUSACIÓN.

4.10 SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES DE CUALQUIER CLASE O DENOMINACIÓN, INCLUYENDO LA CONTENIDA EN EL ARTÍCULO 829° DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL Y LAS PREVISTAS EN LOS ARTÍCULOS 674° Y 642° DEL ANTES CITADO TEXTO LEGAL, DESISTIRSE DE ELLAS, PEDIR SU SUSTITUCIÓN, DAR EXPRESA CONTRACAUTELA EN LA FORMA DE CAUCIÓN JURATORIA SIN LÍMITE DE MONTO, PRESTAR FIANZA, CONSTITUIR PRENDA O HIPOTECA, Y OTORGAR LA GARANTÍA REAL O PERSONAL IDÓNEA QUE JUZGUE CONVENIENTE PARA PEDIR EL LEVANTAMIENTO, SUSTITUCIÓN O LA CONTRACAUTELA DE CUALESQUIERA DE LAS MEDIDAS CAUTELARES QUE TENGA A BIEN SOLICITAR A NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE ÉSTA, ASÍ COMO EN LAS QUE ELLA PUEDA SER AFECTADA COMO DEMANDADA.

4.11 FORMULAR Y SUSCRIBIR CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES TOTALES O PARCIALES EN CUANTO A LA PRETENSÓN O PRETENSIONES DEMANDADAS, CON TODAS LAS CONTRAPARTES O ALGUNA O

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN)

LA AUTENTIDAD DEL PRESENTE DOCUMENTO PODRÁ VERIFICARSE EN LA PÁGINA WEB [HTTPS://ENLINEA.SUNARP.GOB.PE/SUNARPWEB/PAGES/PUBLICIDADCERTIFICADAVERICADOCERTIFICADOCULTERAL.FACES](https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarpweb/pages/publicidadcertificadaverificadocertificadoculteral.faces) EN EL PLAZO DE 90 DÍAS CALENDARIO CONTADOS DESDE SU EMISIÓN.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL - ARTÍCULO 81 - DELIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. EL SERVIDOR RESPONSABLE QUE EXPIDE LA PUBLICIDAD FORMAL NO Asume RESPONSABILIDAD POR LOS DEFECTOS O LAS INEACTITUDES DE LOS AGENTES REGISTRALES, ÍNDICES AUTOMATIZADOS, Y TÍTULOS PENDIENTES QUE NO CONSTEN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO.

Pag. 2 de 8



Código de Verificación:
04334365
Solicitud N° 2021 - 6395078
27/12/2021 19:03:53

ALGUNAS DE ELLAS, SEGÚN JUZGUE SU DISCRECIONALIDAD, ANTE EL CENTRO DE CONCILIACIÓN QUE CORRESPONDA, O ANTE LA AUTORIDAD JUDICIAL CORRESPONDIENTE.

4.12 SUSCRIBIR TRANSACCIONES TANTO JUDICIALES COMO EXTRAJUDICIALES, TOTALES O PARCIALMENTE EN CUANTO A LA PRETENSIÓN O PRETENSIONES DEMANDADAS, CON TODAS LAS CONTRAPARTES O ALGUNA O ALGUNAS DE ELLAS, SEGÚN JUZGUE SU DISCRECIONALIDAD, ANTE EL JUEZ DE LA CAUSA, SALA CIVIL O CORTE SUPREMA, POR ESCRITO, PRIVADO O POR ESCRITURA PÚBLICA, CON EXPRESA FACULTAD DE REPRESENTACIÓN Y LEGALIZACIÓN DE FIRMAS CUANDO ELLO CORRESPONDA.

4.13 SOMETER CUALQUIER CONTROVERSI, DISPUTA, ASUNTO, RECLAMACIÓN O DEMANDA, SUS PRETENSIONES O PETITORIOS, A ARBITRAJE NACIONAL O INTERNACIONAL, TOTAL O PARCIALMENTE, INCLUYENDO AQUELLOS ASUNTOS CONTENCIOSOS Y LITIGIOSOS DERIVADOS DE LAS ACCIONES JUDICIALES EN QUE INTERVENGAN, SEAN DE DERECHO O DE CONCIENCIA, SIEMPRE QUE LA LEY PERUANA LO PERMITA, ASÍ COMO ELEGIR O DESIGNAR EL O LOS ÁRBITROS DE DERECHO O DE CONCIENCIA QUE SEAN NECESARIOS Y ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD EN EL PROCEDIMIENTO O PROCEDIMIENTOS ARBITRALES CORRESPONDIENTES, SUSCRIBIENDO EL CONVENIO ARBITRAL QUE SE REQUIERA PARA DETERMINAR EL ASUNTO O ASUNTOS SUJETOS A ARBITRAJE Y PARA REFERIRLOS A ELLO. ASIMISMO, SUSCRIBIR Y DETERMINAR LA DEMANDA ARBITRAL CORRESPONDIENTE, CONTESTAR LA DE LAS PARTES CONTRARIAS, ASÍ COMO EJERCER DENTRO DEL PROCESO ARBITRAL LAS MISMAS FACULTADES DE LAS QUE ESTÁ INVESTIDO.

4.14 SOLICITAR LA EJECUCIÓN DE SENTENCIAS, LAUDOS ARBITRALES NACIONALES O INTERNACIONALES Y DE TODAS LAS RESOLUCIONES QUE RECAIGAN EN LOS PROCESOS A LOS CUALES CORRESPONDAN Y EN LOS INCIDENTES QUE DE ELLOS SE DERIVEN, SIN LIMITACIÓN ALGUNA; PUDIENDO PRESENTAR Y RECURRIR A TODOS LOS APREMIOS Y APERCIBIMIENTOS DE EJECUCIÓN FORZADA PRESCRITOS POR LA LEY PERUANA.

4.15 CONSIGNAR JUDICIALMENTE VALORES, DINERO, SEA EN MONEDA NACIONAL O EXTRANJERA, COSAS, BIENES MUEBLES O INMUEBLES, Y CUANTO SEA DE PROPIEDAD DE LA SOCIEDAD A FAVOR DE SU CONTRAPARTE, SIN LIMITACIÓN ALGUNA EN CUANTO A ESTA DISPOSICIÓN, SEGÚN SU MEJOR CRITERIO, ASÍ COMO RETIRAR EXPRESAMENTE CONSIGNACIONES JUDICIALES DE VALORES, DINERO SEA EN MONEDA NACIONAL O EXTRANJERA, RECAUDAR SUS INTERESES LEGALES, MORATORIOS Y COMPENSATORIOS, COSTAS Y COSTOS DE PROCESO, ACEPTAR PAGOS PARCIALES O TOTALES, FIRMAR DOCUMENTOS DE VALOR CANCELATORIO, SEAN EN PAGOS TOTALES O PARCIALES, DAR POR CANCELADAS CUALESQUIER OBLIGACIONES DERIVADAS DE LAS PRETENSIONES QUE SE DISCUTAN COMO CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE LOS DERECHOS DE ÉSTA, RENUNCIAR A DERECHOS DE PAGO EN TODO O EN PARTE, SUSCRIBIR TODO DOCUMENTO O INSTRUMENTO CANCELATORIO DE OBLIGACIONES, RENUNCIA DE DERECHOS O RECEPCIÓN PLENA DE PAGOS, SIN LIMITACIÓN ALGUNA CON RESPECTO A LA CLASE DE BIENES USADOS PARA EL PAGO O SU VALOR, O LA DENOMINACIÓN DE LA MONEDA UTILIZADA PARA ELLO Y SU CORRECTA VALORIZACIÓN, EN SU MEJOR CRITERIO.

4.16 CONCURRIR A TODO TIPO DE ACTOS PROCESALES, SEAN ÉSTOS DE REMATE, MINISTRACIÓN DE POSESIÓN, LANZAMIENTO, EMBARGOS, SANEAMIENTO PROCESAL Y AUDIENCIAS CONCILIATORIAS O DE FIJACIÓN DE PUNTOS CONTROVERTIDOS Y SANEAMIENTO PROBATORIO, DE PRUEBAS, Y/O AUDIENCIAS ÚNICAS, ESPECIALES Y/O COMPLEMENTARIAS; LAS FACULTADES PARA PODER INTERVENIR EN TODO ACTO PROCESAL, SE EXTIENDEN INCLUSO, ADEMÁS DE PODER INTERVENIR EN REMATES O SUBASTAS PÚBLICAS PARA ADJUDICARSE AL INTERIOR DE LOS MISMOS, LOS BIENES MUEBLES O INMUEBLES MATERIA DEL RESPECTIVO PROCESO; SOLICITAR LA INHIBICIÓN Y/O PLANTEAR LA RECUSACIÓN DE JUECES, FISCALES, VOCALES Y/O MAGISTRADOS EN GENERAL; SOLICITAR LA ACUMULACIÓN Y/O DESACUMULACIÓN DE PROCESOS; SOLICITAR EL ABANDONO Y/O PRESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS, LA PRETENSIÓN Y/O LA ACCIÓN; SOLICITAR LA ACLARACIÓN, CORRECCIÓN Y/O CONSULTA, DE LAS RESOLUCIONES JUDICIALES; OFRECER Y/O COBRAR DIRECTAMENTE LO PAGADO O CONSIGNADO JUDICIALMENTE, ASIMISMO PARA RETIRAR

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN)

LA AUTENTIDAD DEL PRESENTE DOCUMENTO PODRÁ VERIFICARSE EN LA PÁGINA WEB [HTTPS://ENLINEA.SUNARP.GOB.PE/SUNARPWEB/PAGES/PUBLICIDADCERTIFICACION/VERIFICARCERTIFICACIONLiteral.faces](https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarpweb/pages/publicidadcertificacion/verificarcertificacionLiteral.faces) EN EL PLAZO DE 90 DÍAS CALENDARIO CONTADOS DESDE SU EMISIÓN.

REGlamento del Servicio de Publicidad Registral - ARTÍCULO 81 - DELIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. EL SERVIDOR RESPONSABLE QUE EXPIDE LA PUBLICIDAD FORMAL NO ASUME RESPONSABILIDAD POR LOS DEFECTOS O LAS INEACTITUDES DE LOS ASIENTOS REGISTRALES, ÍNDICES AUTOMATIZADOS, Y TÍTULOS PENDIENTES QUE NO CONSTEN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO.

Pag. 3 de 8



Código de Verificación:
04334365
Solicitud N° 2021 - 6395078
27/12/2021 19:03:53

CONSIGNACIONES; SOMETER A ARBITRAJE, SEA DE DERECHO O DE CONCIENCIA, LAS CONTROVERSIAS EN LAS QUE PUEDA VERSE INVOLUCRADA LA SOCIEDAD, SUSCRIBIENDO EL CORRESPONDIENTE CONVENIO ARBITRAL; ASÍ COMO TAMBIÉN RENUNCIAR AL ARBITRAJE; DESIGNAR AL ÁRBITRO O ÁRBITROS Y/O INSTITUCIÓN QUE HARÁ LAS FUNCIONES DE TRIBUNAL; PRESENTAR EL FORMULARIO DE SUMISIÓN CORRESPONDIENTE Y/O PACTAR LAS REGLAS A LAS QUE SE SOMETERÁ EL PROCESO CORRESPONDIENTE Y/O DISPONER LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO A QUE TENGA ESTABLECIDO LA INSTITUCIÓN ORGANIZADORA, SI FUERA EL CASO; PRESENTAR ANTE EL ÁRBITRO O TRIBUNAL ARBITRAL LA POSICIÓN DE LA SOCIEDAD, OFRECIENDO LAS PRUEBAS PERTINENTES; CONTESTAR LAS ALEGACIONES DE LA CONTRARIA Y OFRECER TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS ADICIONALES QUE ESTIME NECESARIOS; CONCILIAR Y/O TRANSIGIR Y/O PEDIR LA SUSPENSIÓN Y/O DESISTIRSE DEL PROCESO ARBITRAL; SOLICITAR LA CORRECCIÓN Y/O INTEGRACIÓN Y/O ACLARACIÓN DEL LAUDO ARBITRAL; PRESENTAR Y/O DESISTIRSE DE CUALQUIERA DE LOS RECURSOS IMPUGNATORIOS PREVISTOS EN LA LEY GENERAL DE ARBITRAJE CONTRA LOS LAUDOS; Y PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUERAN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA; SOLICITAR LA INTERRUPCIÓN DEL PROCESO, SU SUSPENSIÓN Y/O LA CONCLUSIÓN DEL MISMO; LAS FACULTADES SE ENTIENDEN OTORGADAS PARA TODO EL PROCESO, INCLUSO PARA LA EJECUCIÓN DE SENTENCIA Y EL COBRO DE COSTAS Y COSTOS. LAS FACULTADES DE ÍNDOLE JUDICIAL SE PODRÁN EJERCER ANTE TODA CLASE DE JUZGADOS Y TRIBUNALES ESTABLECIDOS POR LA LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL Y DEMÁS ENTIDADES QUE CONFORME A LEY EJERCEN FACULTADES COACTIVAS O DE EJECUCIÓN FORZOSA.

5. ADEMÁS DE LO EXPRESADO EN EL NUMERAL 3, REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN PROCEDIMIENTOS LABORALES ANTE EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO Y LOS JUZGADOS Y SALAS ESPECIALIZADAS DE TRABAJO EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES ENUMERADAS EN EL NUMERAL 4 ANTERIOR.

6. SIN PERJUICIO DE LO DISPUESTO EN EL NUMERAL 4 PRECEDENTE, REPRESENTARLA EN PROCEDIMIENTOS PENALES, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE DENUNCIAR, CONSTITUIRSE EN PARTE CIVIL, PRESTAR INSTRUCTIVA, PREVENTIVA Y TESTIMONIALES, PUDIENDO ACUDIR A NOMBRE DE LA SOCIEDAD ANTE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, SIN LÍMITE DE FACULTADES.

7. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE CUALQUIER AUTORIDAD PÚBLICA O PRIVADA, DIRIGIR PETICIONES A ORGANISMOS PÚBLICOS O PRIVADOS COORDINADORES DE LAS PRECALIFICACIONES Y/O LICITACIONES, INTERPONER RECURSOS ORDINARIOS, EXTRAORDINARIOS, RECLAMACIONES, SUSCRIBIR ACTAS Y CORRESPONDENCIA, SUSCRIBIR LAS OFERTAS Y EXPEDIENTES QUE PRESENTEN, SUSCRIBIR FORMULARIOS OFICIALES Y, EN GENERAL, HACER TODO LO NECESARIO PARA LOGRAR QUE LA SOCIEDAD PRECALIFIQUE Y OBTenga LA BUENA PRO EN LICITACIONES PÚBLICAS EN LAS CUALES TENGA INTERÉS EN PARTICIPAR, INCLUYENDO LA SUSCRIPCIÓN DEL RESPECTIVO CONTRATO.

8. SEGÚN PUEDA SER NECESARIO PARA EL ADECUADO Y DEBIDO EJERCICIO DE TODAS, VARIAS O CUALQUIERA DE LAS FACULTADES QUE POR ESTE PODER SE OTORGAN Y CONFIEREN, HACER, FIRMAR, SELLAR, RECONOCER, ASÍ COMO ENTREGAR, PRESENTAR, NOTIFICAR, Y ARCHIVAR CUALQUIER PETICIÓN, SOLICITUD, DECLARACIÓN, QUEJA, AVISO, RECONOCIMIENTO, U OTROS INSTRUMENTOS, DOCUMENTOS O PAPELES EN GENERAL; COMPARECER ANTE CUALQUIER NOTARIO, FUNCIONARIO DEL GOBIERNO, JUEZ, JUZGADO O TRIBUNAL, ENTABLANDO Y PROSIGUIENDO PROCEDIMIENTOS YA SEAN CIVILES, COMERCIALES, CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS, ADMINISTRATIVOS, MUNICIPALES Y EN GENERAL DE CUALQUIER NATURALEZA, Y EJECUTANDO CUALESQUIERA OTROS ACTOS QUE FUERAN NECESARIOS REALIZAR PARA TAL FIN.

9. EJERCER LA REPRESENTACIÓN MERCANTIL, CON LAS FACULTADES Y LIMITACIONES QUE LA LEY ESTABLECE.

10. PRESENTAR SOLICITUDES DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS ANTE LA COMISIÓN DE REESTRUCTURACIÓN PATRIMONIAL DEL INDECOPI, O LA OFICINA DESCENTRALIZADA O FEDATARIO QUE CORRESPONDA; ASÍ COMO PEDIR LA DECLARACIÓN DE INSOLVENCIA Y REESTRUCTURACIÓN DE

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDE EN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-S9)

LA AUTENTIDAD DEL PRESENTE DOCUMENTO PODRÁ VERIFICARSE EN LA PÁGINA WEB [HTTPS://ENLINEA.SUNARP.GOB.PE/SUNARPWEB/PAGES/PUBLICIDAD/CERTIFICADO/VERIFICAR/CERTIFICADO/LITERAL.FACES](https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarpweb/pages/publicidad/certificado/verificar/certificadoLiteral.faces) EN EL PLAZO DE 90 DÍAS CALENDARIO CONTADOS DESDE SU EMISIÓN.

REGLAMENTO DEL SERVIDO DE PUBLICIDAD REGISTRAL - ARTÍCULO 81 - DELIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. EL SERVIDOR RESPONSABLE QUE EXPIDE LA PUBLICIDAD FORMAL, NO ASUME RESPONSABILIDAD POR LOS DEFECTOS O LAS INEACTITUDES DE LOS AGENTES REGISTRALES, ÍNDICES AUTOMATIZADOS, Y TÍTULOS PENDIENTES QUE NO CONSTEN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO.

Pág. 4 de 8



Código de Verificación:
04334365
Solicitud N° 2021 - 6395078
27/12/2021 19:03:53

A LAS MENCIONADAS AUTORIDADES E INSTITUCIONES.

7. APROBAR EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO Y ESTABLECER TODAS LAS REGLAS Y REGLAMENTOS QUE CONSIDERE NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA SOCIEDAD. ASÍ COMO EMITIR TODA CLASE DE DOCUMENTACIÓN FORMAL DE ÍNDOLE LABORAL COMO REGLAMENTOS DE TRABAJO, MANUALES, CÓDIGOS, DE SEGURIDAD Y DE SALUD Y OTROS QUE SEAN DE OBLIGATORIOS CUMPLIMIENTO EN LA ACTUALIDAD O QUE SEAN IMPLEMENTADOS POR NORMAS IMPERATIVAS O UNILATERALMENTE POR LA EMPRESA, POSTERIORES A LOS VIGENTES ACTUALMENTE, ASÍ COMO SU REVISIÓN, IMPLEMENTACIÓN, MEJORA O ANULACIÓN.
8. OTORGAR PERMISOS CON Y SIN GOCE DE HABER A LOS FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES CON PATRIMONIO DE LA SOCIEDAD.
9. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LA ORGANIZACIÓN U ORGANIZACIONES SINDICALES QUE AFILIEN AL PERSONAL DE LA EMPRESA, O LOS REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES EN CASO DE NO EXISTIR SINDICATOS, ASÍ COMO ANTE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DE TRABAJO, A EFECTOS DE LO ESTABLECIDO EN EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE RELACIONES COLECTIVAS DE TRABAJO, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 010-2003-TR O NORMA QUE LO SUSTITUYA, ASÍ COMO EN RELACIÓN A CUALQUIER OTRA NEGOCIACIÓN COLECTIVA O PROCEDIMIENTO DE CARÁCTER COLECTIVO QUE TUVIERA QUE INICIARSE CON DICHAS ORGANIZACIONES O REPRESENTANTES, SEGÚN LA LEGISLACIÓN LABORAL APLICABLE.
10. SUSCRIBIR LAS COMUNICACIONES DIRIGIDAS A LA ORGANIZACIÓN U ORGANIZACIONES SINDICALES QUE AFILIEN AL PERSONAL DE LA SOCIEDAD O A LOS SINDICATOS DE ESTA.
11. NEGOCIAR, CELEBRAR Y SUSCRIBIR CONVENIOS COLECTIVOS DE TRABAJO CON LA ORGANIZACIÓN U ORGANIZACIONES SINDICALES QUE AFILIEN AL PERSONAL DE LA SOCIEDAD, O LOS REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES EN CASO DE NO EXISTIR SINDICATOS. ESTAS FACULTADES INCLUYEN LA PARTICIPACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA, CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN, PRACTICAR TODOS LOS ACTOS PROCESALES PROPIOS DE ÉSTAS, SUSCRIBIR CUALQUIER ACUERDO Y, LLEGADO EL CASO, LA CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO.
12. SOMETER LA CONTROVERSIA EN MATERIA DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA A ARBITRAJE.
13. PRACTICAR LOS ACTOS PROCESALES NECESARIOS PARA REPRESENTAR A LA EMPRESA EN UN ARBITRAJE EN MATERIA DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA.
14. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE CUALQUIER TIPO DE AUTORIDAD, YA SEA JUDICIAL O ADMINISTRATIVA, EN TODOS LOS ACTOS VINCULADOS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS QUE CORRESPONDEN A LA SOCIEDAD COMO EMPLEADOR.
15. CREAR, SUPRIMIR PLAZAS DE TRABAJO, CARGOS Y/O JERARQUÍAS QUE CONSIDERE OPORTUNOS, ESTABLECIENDO DEBERES Y ATRIBUCIONES PROPIOS DE CADA TRABAJADOR O FUNCIONARIO.
16. DETERMINAR LAS REMUNERACIONES, SUELDOS, SALARIOS, COMISIONES Y/O CUALQUIER OTRA CONDICIÓN DE TRABAJO A LOS TRABAJADORES, EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS, Y TRASLADARLOS DE SU SEDE DE TRABAJO.
17. PODER PARA SUSCRIBIR Y/O EMITIR OTROS DOCUMENTOS TALES COMO CONVENIOS DE APRENDIZAJE Y FORMACIÓN LABORAL JUVENIL Y PRACTICAS PRE-PROFESIONALES ASÍ COMO SUS RESPECTIVAS CONSTANCIAS.
18. PARA ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD FRENTE A LOS TRABAJADORES A FIN DE EJECUTAR LOS PODERES DE DIRECCIÓN QUE CONSAGRA LA LEY, TALES COMO: FIJAR Y MODIFICAR HORARIOS DE TRABAJO Y DEMÁS CONDICIONES DE TRABAJO EN GENERAL.
19. OTORGAR ADELANTOS DE SUELDOS Y SALARIOS.
20. NOMBRAR FUNCIONARIOS A NIVEL NACIONAL.
21. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS LABORALES DE TODO TIPO ANTE EL MINISTERIO DE TRABAJO, EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES NECESARIAS Y EN FORMA ESPECIAL LAS CONTENIDAS EN:
I) EL DECRETO LEGISLATIVO N° 910 Y SU REGLAMENTO, ASUMIENDO LA REPRESENTACIÓN DE LA

LOS CERTIFICADOS QUE EXTENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ADREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-09)

LA AUTENTICIDAD DEL PRESENTE DOCUMENTO PODRÁ VERIFICARSE EN LA PÁGINA WEB [HTTPS://ENLINEA.SUNARP.GOB.PE/SUNARPWEB/PAGES/PUBLICIDAD/CERTIFICADAS/VERIFICAR/CERTIFICADAS/VERIFICAR](https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarpweb/pages/publicidad/certificadas/verificar/certificadas/verificar) EN EL PLAZO DE 90 DÍAS CALENDARIO CONTADOS DESDE SU EMISIÓN.

REGLAMENTO DEL SERVIDO DE PUBLICIDAD REGISTRAL : ARTÍCULO 81 - DELIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. EL SERVIDOR RESPONSABLE QUE EXPIDE LA PUBLICIDAD FORMAL NO ASUME RESPONSABILIDAD POR LOS DEFECTOS O LAS INADACITUDES DE LOS ASIENTOS REGISTRALES, ÍNDICES AUTOMATIZADOS, Y TÍTULOS PENDIENTES QUE NO CONSTEN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO.



ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
Oficina Registral de LIMA



Código de Verificación:
04334365
Solicitud N° 2021 - 6395078
27/12/2021 19:03:53

COMPañIA EN TODO TIPO DE PROCEDIMIENTO REGULADO POR LA REFERIDA NORMA, EN ESPECIAL LAS DILIGENCIAS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA ANTE EL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA Y ASESORÍA DEL TRABAJADOR DE ACUERDO AL ARTÍCULO 27° DEL MENCIONADO DECRETO LEGISLATIVO, PUDIENDO PROPONER CUALQUIER FÓRMULA CONCILIATORIA, ASÍ COMO ACEPTAR AQUELLA QUE PROPONGA EL TRABAJADOR O EX TRABAJADOR II) EN LOS PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN LABORAL CON TODAS LAS FACULTADES NECESARIAS Y EN FORMA ESPECIAL LAS CONTENIDAS EN EL ARTÍCULO 17° DE LA LEY 28806, LEY GENERAL DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO, Y SU REGLAMENTO; III) EN LOS PROCEDIMIENTOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y/O DE CONCILIACIÓN, REPRESENTANDO A LA SOCIEDAD PARA REALIZAR TODOS LOS ACTOS PROCESALES PROPIAS DE AQUELLAS Y/O SUSCRIBIR CUALQUIER TIPO DE ACUERDO INDIVIDUAL CON LOS TRABAJADORES Y/O SUSCRIBIR EL CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO DE SER EL CASO, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 48° DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE RELACIONES COLECTIVAS DEL TRABAJO, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 010-2003-TR.

22. ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS LABORALES ANTE EL MINISTERIO DE TRABAJO Y LOS JUZGADOS Y SALAS ESPECIALIZADAS DE TRABAJO EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES NECESARIAS Y EN FORMA ESPECIAL LAS CONTENIDAS EN LOS ARTÍCULOS 2 Y 26 DEL DECRETO SUPREMO N° 03-80-TR DEL 26 DE MARZO DE 1980 PARA LOS PROCEDIMIENTOS INICIADOS ANTES DE LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LA LEY N° 26636 Y SEGÚN LO ESTABLECIDO POR SU ARTÍCULO 10 DE LA LEY N° 26636 Y EN EL DECRETO LEGISLATIVO N° 910 Y SU REGLAMENTO EN EL DECRETO SUPREMO N° 020-2001-TR.-***

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:
ACTA DE JUNTA GENERAL DEL 12-02-2020.

II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:
NINGUNO.

III. TÍTULOS PENDIENTES:

N°	Título	Fecha de Presentación	Actos
1	2021-3542754	16/12/2021	REVOCATORIA DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA
2	2021-3542754	16/12/2021	REMOCION DE GERENTE DE SOCIEDAD ANONIMA

SE DEJA CONSTANCIA QUE EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE DE ACUERDO AL ART. 87° DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL SEGUN EL CUAL LA EXISTENCIA DE TITULOS PENDIENTES DE INSCRIPCIÓN NO SUPONE LA EXPEDICIÓN DE UN CERTIFICADO.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL : ARTÍCULO 81 - DELIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. EL SERVIDOR RESPONSABLE QUE EXPIDE LA PUBLICIDAD FORMAL NO ASUME RESPONSABILIDAD POR LOS DEFECTOS O LAS INEXACTITUDES DE LOS ASIENTOS REGISTRALES, ÍNDICES AUTOMATIZADOS, Y TÍTULOS PENDIENTES QUE NO CONSTEN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO.

V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:
NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 8

Derechos Pagados: 2021-99999-2609297 S/ 26.00
Tasa Registral del Servicio S/ 26.00

Verificado y expedido por ACOSTA VALLE, LILY, Abogado Certificador de la Oficina Registral de Callao, a las 08:52:08 horas del 28 de Diciembre del 2021.

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDE LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SR)

LA AUTORIDAD DEL PRESENTE DOCUMENTO PODRÁ VERIFICARSE EN LA PÁGINA WEB [HTTPS://ENLINEA.SUNARP.GOB.PE/SUNARPWEB/PAGES/PUBLICIDAD/CERTIFICADOVERIFICADOCERTIFICADOLATERAL](https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarpweb/pages/publicidad/certificadoverificadocertificadolateral), FACER EN EL PLAZO DE 90 DÍAS CALENDARIO CONTADOS DESDE SU EMISIÓN.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL - ARTÍCULO 81 - DELIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. EL SERVIDOR RESPONSABLE QUE EXPIDE LA PUBLICIDAD FORMAL NO ASUME RESPONSABILIDAD POR LOS DEFECTOS O LAS INEXACTITUDES DE LOS ASIENTOS REGISTRALES, ÍNDICES AUTOMATIZADOS, Y TÍTULOS PENDIENTES QUE NO CONSTEN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO.



Código de Verificación:
04334365
Solicitud N° 2021 - 6395078
27/12/2021 19:03:53



LILY ACOSTA VALLE
Abogado Certificador
Zona Registral N° IX - Sede Lima
OFICINA CALLAO

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENEN LAS OFICINAS REGISTRALER ACRÉDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 106-2012-SUNARP-09)

LA AUTENTIDAD DEL PRESENTE DOCUMENTO PODRÁ VERIFICARSE EN LA PÁGINA WEB [HTTPS://ENLINEA.SUNARP.GOB.PE/SUNARPWEB/PAGES/PUBLICIDADCERTIFICADASVERIFICACERTIFICADOLATERAL](https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarpweb/pages/publicidadcertificadasverificacertificadolateral) FACER EN EL PLAZO DE 90 DIAS CALENDARIO CONTADOS DESDE SU EMISIÓN

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL - ARTICULO 01 - DELIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. EL SERVIDOR RESPONSABLE QUE EXPIDE LA PUBLICIDAD FORMAL NO ASUME RESPONSABILIDAD POR LOS DEFECTOS O LAS INEXACTITUDES DE LOS ASIENTOS REGISTRALDES, INDICES AUTOMATIZADOS, Y TÍTULOS PENDIENTES QUE NO CONSTEN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO.

Pág. 8 de 8