

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Factores que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Tereza Sofia Yuyes Obando

Asesor:

MG. Lavado Bocanegra, Cesar Eduardo

Lima - Perú

2019



DEDICATORIA

En primer lugar, a mis padres, Santos Yuyes y Grace Obando, que siempre estuvieron, están y estarán conmigo, los amo. A mis hermanos y a mi familia por el apoyo y a todas aquellas personas que de una u otra manera ha contribuido para el logro de mis objetivos.

Tereza

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por las bendiciones que me ha brindado todo este tiempo.
A los dueños de la distribuidora por permitir que la presente investigación se realice.
A mis asesores y profesores de la universidad privada del Norte, por brindarme consejos, sugerencias, apoyo y sobre todo su tiempo para poder terminar esta tesis.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRAFICOS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Objetivos	12
1.1. Hipótesis.....	12
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes	13
<i>Internacional</i>	13
<i>Nacional</i>	14
1.2. Bases Teóricas	17
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	20
1.3. Población.....	20
3.2 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	21
3.3 Procedimiento	22
3.5 Operacionalización de variables	23
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	27
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	50
4.1 Discusión	50
4.2 Objetivo de la investigación	50
4.3 Limitaciones	50
4.4 Datos importantes	51
4.5 Resultados comparados con otros resultados.....	52
4.6 Conclusiones	54
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género de los trabajadores	27
Tabla 2 Edad de los trabajadores	28
Tabla 3 Tiempo de servicio	29
Tabla 4 ¿Está conforme con la distribución física de su trabajo?	30
Tabla 5 ¿Es confortable el ambiente donde trabaja?	31
Tabla 6 ¿Está conforme con la comodidad que te ofrece el ambiente?	32
Tabla 7 ¿Trabaja cómodamente en el ambiente físico de donde se ubica?	33
Tabla 8 ¿Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9 ¿Es confortable la relación con sus compañeros y/o jefes?	35
Tabla 10 ¿Forma parte de un equipo de trabajo?	36
Tabla 11 ¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?	37
Tabla 12 ¿Es útil la labor que realiza?	38
Tabla 13 ¿Su jefe lo anima a tomar la iniciativa?	39
Tabla 14 ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	40
Tabla 15 ¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?	41
Tabla 16 ¿Le dan libertad para realizar su propio método de trabajo?	42
Tabla 17 ¿Estas satisfecho con las oportunidades que se le brindan para demostrar sus habilidades?	43
Tabla 18 ¿Es aceptable su salario?	44
Tabla 19 ¿Considera que es correcto su salario con relación a la labor que realiza?	45
Tabla 20 ¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería ser?	46
Tabla 21 ¿En su trabajo, realizan incentivos laborales?	47
Tabla 22 ¿Está conforme con los incentivos laborales?	48
Tabla 23 ¿Cuenta con posibilidades de ascensos?	49

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Género de los trabajadores	27
Grafico 2 Edad de los trabajadores.....	28
gráfico 3 Tiempo de servicio	29
Gráfico 4 ¿Está conforme con la distribución física de su trabajo?	30
Grafico 6 ¿Está conforme con la comodidad que te ofrece el ambiente?	32
Gráfico 7 ¿Trabaja cómodamente en el ambiente físico de donde se ubica?.....	33
Grafico 8 ¿Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?.....	34
Grafico 9¿Es comfortable la relación con sus compañeros y/o jefe?	35
Grafico 10¿Forma parte de un equipo de trabajo?	36
Grafico 11 ¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?	37
Grafico 12 ¿Es útil labor que realiza?	38
Grafico 14 ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	40
Grafico 15 ¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?	41
Grafico 16¿Le dan libertad para realizar su propio método de trabajo?.....	42
Grafico 18 ¿Es aceptable su salario?	44
grafico 19 ¿Considera que es correcto su salario con relación a la labor que realiza?	45
grafico 20 ¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería ser?.....	46
grafico 21 ¿En su trabajo, realizan incentivos laborales?.....	47
grafico 22 ¿Está conforme con los incentivos laborales?	48
grafico 23 ¿Cuenta con posibilidades de ascensos?.....	49

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar qué factores generan satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa dedicada a la distribución de sillas en el distrito de La Victoria. Asimismo para la elaboración de esta investigación se revisó información de tesis anteriores relacionadas con satisfacción laboral y contó con una muestra de 33 trabajadores de una empresa dedicada a la distribución de sillas en el distrito de La Victoria. El instrumento de mediación fue un cuestionario de elaboración propia. Las fuentes de información fueron en su mayoría entre el periodo de 2006 – 2017. Los resultados obtenidos están enfocados a cada pregunta que se investigó en dicha empresa y de donde se incluyó información importante para el desarrollo de esta investigación. En conclusión, al elaborar esta tesis se pudo saber que existen una variedad de factores que generan en la satisfacción laboral, dando como resultados el alcance de los objetivos propuestos por la empresa o compañía. Así también demostrando que el trabajador es un factor importante en el alcance de estos objetivos, y es un deber de la empresa velar por el, brindarle todas las comodidades en su área de trabajo, reconocerlo y hacerlo sentir parte fundamental de la empresa.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, incentivos laborales, autorrealización.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine what factors generate job satisfaction in the workers of a company dedicated to the distribution of chairs in the district of La Victoria. Likewise, for the preparation of this research, information on previous theses related to job satisfaction was reviewed and there was a sample of 33 workers from a company dedicated to the distribution of chairs in the district of La Victoria. The mediation instrument was a self-developed questionnaire. The sources of information were mostly between the period of 2006 - 2017. The results obtained are focused on each question that was investigated in that company and where important information for the development of this research was included. In conclusion, when preparing this thesis it was known that there are a variety of factors that generate job satisfaction, resulting in the scope of the objectives proposed by the company or company. Also demonstrating that the worker is an important factor in the scope of these objectives, and it is a duty of the company to ensure him, provide all the comforts in his work area, recognize him and make him feel a fundamental part of the company.

KEY WORDS: Job satisfaction, work incentives, self-realization.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus trabajadores (Fuentes, 2012). Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza (Atalaya, 1999). Por lo tanto las organizaciones no se dan cuenta que el tema es importante ya que si le pusieran atención a sus trabajadores y les dieran más oportunidades de crecimiento, ellos tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción personal.

A nivel internacional, López (2016), indica que los resultados de la encuesta que provienen del estudio ‘The Indeed Job Happiness Index 2016: Ranking the World for Employee Satisfaction’; dan como resultado que los países que presentan mayor satisfacción de los trabajadores son Colombia, México y Rusia, seguidos en cuarto y quinto lugar por Irlanda y Brasil. Dicho informe también agrega que son los aprendices colombianos los que muestran una mayor satisfacción laboral, a pesar de que en estos contratos, los salarios y las condiciones son inferiores a cargos directivos o profesiones. Además, según el estudio, los factores más importantes en cuanto a satisfacción laboral según los encuestados son, por orden, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el tipo de management, la cultura organizacional, la seguridad en el empleo y posibilidades de progreso y, por último, la compensación económica y otros beneficios. Lo que resulta curioso del informe es que el segundo factor más buscado por los empleados también se repite en todos los países del mundo. Se trata del placer que se obtiene en el trabajo por el mero hecho de estar trabajando. O lo que es lo mismo, las ganas de llegar a la oficina para comenzar el trabajo y sentir que se trata de algo que apetece hacer. A los norteamericanos como factor importante les atrae mucho saber que disponen de cobertura médica gracias a tener un puesto de trabajo. En Países Bajos el factor que predomina es el que hace que las personas se

sientan productivas dentro de la sociedad de la que forman parte. Para los habitantes de Suecia el elemento que pesa es el de llegar a tener la oportunidad de pasar el día en compañía de otras personas, en este caso los compañeros de trabajo. Y en España, por si no estamos al tanto ya, lo que importa es la preocupación por poder conseguir ahorros que garanticen la jubilación.

Ahora bien, en el contexto nacional, Comercio (2014) “afirma que cuatro de cada cinco empresas, medianas y grandes, invierten en la capacitación laboral de sus trabajadores, desean tener un capital humano contento y satisfecho con su trabajo”; sin embargo si hablamos del sector público, hablamos de empleados que trabajan sin motivación alguna, con problemas entre ellos que se reflejan demostrando un clima laboral terrible; esto se debe a la insatisfacción que siente por supuesto de trabajo, ven su labor como algo rutinario y sin motivación alguna que se refleja en el trato del empleador hacia el cliente trayendo así problemas y decrecimiento de la organización o institución; como por ejemplo los colegios estatales, cantidad de veces vemos que los profesores o el cuerpo directivo realizan huelgas y se quejan abiertamente de la insatisfacción que existe al realizar su trabajo por los diferentes problemas que existen. En el sector privado, no se encuentra muy alejado de esta situación, no todas las organizaciones tratan de realizar incentivos o motivaciones hacia sus empleados, consideran que es una pérdida de tiempo a pesar que este tema de satisfacción laboral se ha comprobado que es muy importante y necesaria; según una encuesta realizada por La Organización Supera (2014) a los trabajadores de la primera, segunda y tercera línea de los sectores de minería, banca, retail, telecomunicaciones y servicios indico que dichos trabajadores no se sienten felices en sus puestos de trabajos por motivos tales como que en su centro laboral le brindan poco apoyo para alcanzar sus objetivos y también porque no tienen buena comunicación con sus jefes. Al consultarle que incentivos consideran que motivarían a uno a ser más productivo en su puesto de trabajo, resulto que para dichas personas es más importante mayor reconocimiento, seguido de capacitaciones constantes. El Perú todavía está encamino con niveles en promedio del 1% del total del costo laboral de una empresa al año 2014.

En el contexto local, En Lima Metropolitana, un empleador asalariado privado labora en promedio cerca de 50 horas semanales. Más aún, cerca del 25% del total de ellos trabajan más de 60 horas a la semana (Yeren, 2017, p2). Muchos de ellos se sienten aburridos y cansados, pero sin ninguna otra opción ya que necesitan el salario para su familia o para ellos mismos; entonces realizan el trabajo por realizar trayendo muchas veces problemas para la empresa. Las condiciones de trabajo cumplen así, un rol importante no sólo en el bienestar del trabajador sino también en la productividad de la empresa, considerando que los empleadores pasan mucho tiempo trabajando y las consecuencias que trae esto conlleva a sus vidas y a su productividad. Las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción de los empleadores debido a que el entorno y las diferentes condiciones en que el empleador realiza sus tareas, les permite satisfacer sus necesidades y expectativas y por ende en su satisfacción.

Este tema es materia de estudio, porque a la actualidad le están tomando mayor importancia a la satisfacción laboral, ya que gracias a diferentes estudios se están dando cuenta que es importante tener a los trabajadores satisfechos, debido a que son los principales autores para que la empresa pueda funcionar, y si ellos no realizan correctamente su trabajo por motivos como no estar de acuerdo con su salario o no sentirse cómodo en un lugar; entonces no lograrán sus metas y la empresa no tendría futuro.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuáles son los factores que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuáles son los factores de condiciones ambientales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018?

¿Cuáles son los factores de autonomía laboral que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018?

¿Cuáles son los factores de incentivos laborales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Identificar los factores que generen satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar los factores de condiciones ambientales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018.

Identificar los factores de la autonomía laboral que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018.

Identificar los factores de los incentivos laborales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas en el distrito de La Victoria en el 2018.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

Las condiciones ambientales, la autonomía y los incentivos laborales son los factores más importantes que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018

1.4.2 Hipótesis específicas

La infraestructura y el ambiente laboral son factores de condiciones ambientales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018. El autoconocimiento y la autoestima son factores de la autonomía laboral que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas en el distrito de La Victoria en el 2018. La motivación y la realización son factores de los incentivos laborales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacional

En el artículo científico titulado Liderazgo Transformador y Satisfacción Laboral: el rol de la confianza en el supervisor, de (Omar, 2011), publicado por la biblioteca electrónica SciELO Perú en la revista Liberabit de la USMP, de Rosario, Argentina, el autor analizó las posibles relaciones entre la satisfacción laboral y las percepciones del supervisor como líder transformador, así como verificar el papel de la confianza en tales relaciones obteniendo como resultado el papel modulador de la confianza en el supervisor y la relación entre percepción de liderazgo transformador y satisfacción laboral. El antecedente brinda información importante en referencia a la satisfacción laboral en la dimensión autonomía, que es evaluado en una empresa dedicada a la distribución de sillas.

Lanas (2014), en su estudio, “La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito” Ecuador, con el objetivo de determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral a través del cuestionario de W.E.N.S y el de Escala General de Satisfacción Laboral, aplicado en 33 funcionarios, llegó a la conclusión de que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los

funcionarios del área de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Alonso, P. (2008), realizó un estudio denominado, “Análisis compartido de la satisfacción laboral en el personal de administración de la universidad de Huelva”. La muestra estuvo conformada por 80 sujetos del personal de administración y servicios de la universidad. Las conclusiones fueron las siguientes: en las distintas variables se observa que las mujeres presentan mayor satisfacción que los hombres, al igual que los trabajadores de mayor edad; respecto al tipo de contrato, el interino es el que más satisfacción muestra, mientras que los profesionales son los que menos satisfacción presentan.

López (2015) en la investigación “Las remuneraciones y su influencia en la motivación laboral de los colaboradores de Ministerio de Transporte y Obras públicas de Tungurahua”, tuvieron como objetivo conocer la percepción que cada colaborador tiene acerca de sus remuneraciones y los motivos por los cuales las personas sienten la necesidad de trabajar. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, fue básica de nivel correlacional. Los resultados le permitieron establecer que: las remuneraciones son las que principalmente permiten la motivación laboral, los funcionarios consideran que realizan funciones acordes con su puesto de trabajo y la percepción que tienen los funcionarios que trabajan en el área operativa acerca de sus remuneraciones es bastante negativa en relación al entorno en el que se desenvuelven, lo que genera que no se sientan motivados.

Arratia (2010), en su trabajo de investigación titulado: “Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile”, llega a la conclusión de que para los docentes las condiciones materiales de trabajo y la satisfacción laboral se encuentran relacionadas por el sentido vocacional de la profesión, aun cuando aquellos con mejores resultados se centran aún más en el sentido profesionalizante y en la necesidad de realizar procesos de evaluación docente, lo que permite vislumbrar una clara conexión entre estos elementos.

Nacional

En el artículo científico titulado Estilos Gerenciales y Satisfacción laboral, de (Valencia, 2014), publicado en la Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM., en Lima, Perú. El autor concluyó que existe relación

significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo; los estilos consejero y participativo mantienen una relación positiva con la satisfacción laboral, tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos. Los estilos autoritarios limitadores y autoritarios benevolentes mantienen relaciones más débiles con la satisfacción laboral. El antecedente incide en los factores motivacionales o intrínsecos que permiten medir el nivel de la variable laboral y el estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva frente al trabajo de la empresa dedicada a la distribución de sillas como se pretende en la presente tesis.

En la tesis denominada Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy, (Rubio & Rubio, 2015), publicado por la Universidad Privada Antenor Orrego en Trujillo – Perú. Los autores buscaron establecer el nivel y relación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral aplicando la escala de clima laboral CL-SPC (Palma 2004) y la escala de satisfacción laboral SL-SPC (Palma 1999). El autor concluye que existe correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general, además se encontró que la mayoría de la población manifiesta un nivel regular en el clima organizacional y en la satisfacción laboral. El antecedente contribuye a la investigación reforzando, en cuanto a los factores, dimensiones, tipos e importancia de la variable satisfacción laboral en la empresa distribuidora de sillas.

Tenemos el aporte de Alva y Juárez (2014), con su investigación: Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014, de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, en Perú. Los autores concluyen que, la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. “La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada

para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, que es muy importante para la empresa, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, y realizar una capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°”.

Zelada (2015) elaboró su tesis, “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014” en Lima, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencia en el 16 Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Donde la poblaciones tuvo conformada por 28 personas obteniendo como resultado que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Pérez y Rivera (2015), según su trabajo de investigación, titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013, Iquitos, Perú, reporta las siguientes conclusiones: Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo. En lo que respecta a la dimensión de Supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acordes a las necesidades institucionales. En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros. En las

Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Motivación Laboral

Comprende tanto los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección (Gonzales, 2001).

2.2.2 Satisfacción laboral

Para (Robbins & Coulter, Administracion, 2014), Satisfacción laboral, se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. La satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos (Robbins y Judge, 2009). Así mismo, Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. Por otra parte, Javier Flores (1992) se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Para estos autores (Porter y Lawler, 1968) la satisfacción laboral tiene que ver con aspectos internos del trabajo

(relacionados con los sentimientos que despierta el trabajo en sí mismo, autoestima, autonomía, control) y los aspectos externos (relacionados indirectamente con los aspectos ambientales, el salario, la promoción). Existen varios instrumentos de medición respecto a la satisfacción laboral; Escobedo M., Mainez A., Gutierrez L., Estebané V. (2014) realizaron un cuadro de comparación de instrumentos de medición de la satisfacción laboral, donde los instrumentos a comparar fueron la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) creada por Warr, Cook y Wall (1979), la Escala de Satisfacción Laboral- Versión para profesores (ESL-VP) elaborada por Anaya y Suárez (2007), el Modelo de factores gestionables de Sánchez (2008) y la Escala de Satisfacción Laboral en la Dirección Escolar realizada por Tejero y Fernández (2009). En la tabla se observa que el ítem menos evaluado es la percepción. Para los primeros, la libertad de acción está analizada por cuatro ítems en el instrumento, no así en el de Sánchez (2008) en el que ni siquiera los menciona. El reconocimiento, desde el punto de vista de los cuatro autores está dado por el clima afectivo, la formación del empleado, el esfuerzo, las promociones, el trabajo a la medida y el que sean tomadas en cuenta sus aportaciones. Como variable más estudiada está la de los beneficios; ellos comentan que es necesario crear un instrumento que pueda enfatizar las variables más relevantes de los autores mencionados pero también robustecer las variables de condiciones físicas de trabajo.

2.2.3 Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es de suma importancia dentro de una organización porque trae beneficios para el colaborador y empresa, también implica maduración de su cultura organizacional. Según (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2004), plantea tres razones de su importancia: “Los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años y La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador”. Del autor concluimos que dar salud y seguridad al colaborador en su centro de trabajo consigue que se

sientan motivados y realizados personal y profesionalmente, logrando así que el recurso humano no falte y no abandona la organización.

2.2.4 Condiciones ambientales

Las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo (Condiciones ambientales y psicológicas de trabajo, s.f)

2.2.5 Autonomía laboral

La autonomía laboral es la libertad que se le otorga al empleado para controlar determinados aspectos de su actividad profesional en la empresa. Esto puede hacer referencia a la flexibilidad de horarios, a la toma de decisiones sobre cómo ejecutar sus tareas, a las herramientas a utilizar o a la autogestión del tiempo (Adriana M., 2018). Autonomía laboral es sinónimo de autogestión es decir, es el uso de cualquier método, estrategia o habilidad con los cuales puedas guiar el logro de objetivos de manera independiente. (Dabbah, 2014). La European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2007) elaboró un estudio para medir la satisfacción en el trabajo y resultó que el grado de autonomía personal percibido es con frecuencia el factor de pronóstico más significativo y positivo de la satisfacción laboral.

2.2.6 Incentivos Laborales

Como lo define el trabajo Concepto e importancia de los incentivos, de Allan Palencia (s.f.), incentivo “es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción”. Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos. Parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible. (Ynfante, 2008).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

El presente trabajo es de tipo cuantitativo, ya que se recolectó datos numéricos que fueron procesados y sometidos al análisis estadístico, ayudando a concretar el objetivo de la investigación (Calero, 2007).

De diseño descriptivo; según Achaerandio (2000) se refiere a que la investigación descriptiva, estudia, interpreta y refiere. Utiliza estructuras, relaciones y variables. Este tipo de investigación utiliza diferentes herramientas para la obtención de datos, desde el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de los mismos. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, su objetivo es únicamente pretender recoger información dependiente o independientemente sobre las variables a las que se refieren.

Es una investigación de corte transversal, ya que se recolectaron los datos en un solo momento preciso del tiempo, permitiendo presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado (Hernández, Fernández y Batista, 2010)

Se utilizó el diseño no experimental, puesto que no se manipuló la variable propuesta, solo se observó al problema como tal, y como se daba en su contexto natural (Palella, y Martins, 2012)

3.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

Siendo ésta, un conjunto de todos los elementos que comparten características similares, que representa el universo para el propósito del problema de investigación

(Malhotra, 2004). En esta investigación la población estuvo conformada por los 33 trabajadores de la empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas. La muestra será la totalidad de la población para que los resultados tengan representatividad. Con una muestra de 33 trabajadores con una confianza de 95% y un margen de error de 5%, el cual lo obtuve calculando vía una página de internet confiable.

3.3 **Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Técnica

Rodríguez (2008), plantea que entre las técnicas de recolección de datos se destacan, la observación, entrevista y la encuesta. En este estudio se utilizó la encuesta que según, Trespalacios, Vázquez y Bello (2005), es una técnica utilizada frecuentemente en investigaciones descriptivas que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. Para la recolección de datos, se encuestará a todo el personal de la empresa.

Instrumento

Formato que se utilizó para obtener y almacenar información, (Falcón y Herrera, 2005). El instrumento es realización propia basándome en instrumentos de diferentes tesis y adecuándolo a mi variable con una escala de likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados. La escala de tipo Likert es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación. Al responder a un elemento de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se hace especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo). La escala se llama así por Rensis Likert, que publicó en 1932 un informe describiendo su uso (También denominada Método de Evaluaciones Sumarias). (Anexo 3).

Dicha escala, constó de varias preguntas con diferentes opciones de respuesta, fue validada por medio del juicio de tres expertos profesionales en el área, la aplicación de la misma fue individualmente y en el área de trabajo de los empleados. El nivel de fiabilidad es de 0.922 obtenido con el programa spss 25 (anexo 4).

3.4 Procedimiento

Para llevar a cabo la presente investigación se llevaron a cabo los pasos siguientes

- Se estableció contacto con la empresa distribuidora de sillas y se le comento el interés en realizar una investigación sobre su empresa y empleadores, solicitando reuniones previas para la explicación del estudio a realizar y los beneficios a obtener.
- Luego de dichas reuniones, y de acuerdo al interés en participar en el estudio, se solicitaron las autorizaciones oficiales mediante las cartas respectivas
- Se dio una fecha el cual se podía asistir y comenzar a realizar las encuestas, pero ese día no se pudo porque tenían mucha producción y no pudieron parar sus actividades.
- Se agendó otra fecha para la realización de las encuestas; y aquel día si se pudieron realizar; todos los trabajadores fueron muy amables, respondieron con total honestidad debido a que las encuestas son anónimas y así se pudo obtener la información.
- Se procedió a la investigación, búsqueda y recopilación de literatura especializada en el tema para la elaboración del marco teórico.
- Planteamiento del problema y elección y descripción de método
- Elección y descripción de método. Se procedió a establecer el método de investigación así como los instrumentos a utilizar para la administración de la encuesta.
- Se utilizó el programa spss 25 como conteo estadístico y así se pudo obtener los resultados con tablas y graficas.
- Finalmente, se realizó la discusión y las conclusiones con los resultados que se obtuvieron.

3.5 Operacionalización de variables

variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores
Satisfacción Laboral	Condiciones Laborales	Distribución Física	1 -- 7	(1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo
		Ambiente		
		Comodidad		
		Ambiente físico		
		Herramientas		
		Relaciones personales		
		Equipo de trabajo		
	Autonomía	Desarrollo personal	8 -4	
		útil		
		iniciativa		
		responsabilidad		
		oportunidad		
		libertad		
	Incentivos Laborales	habilidades	15-20	
		salario		
labor				
esfuerzo				
Realización				
conformidad				
ascensos				

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problemas	Objetivo	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Metodología
FACTORES QUE GENERAN SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE SILLAS PARA OFICINAS DEL DISTRITO DE LA VICTORIA EN EL 2018	General ¿Cuáles son los factores que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018?	General: Identificar los factores que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018.	General: Las condiciones ambientales, la autonomía y los incentivos laborales son los factores más importantes que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018.	Condiciones ambientales	Distribución física	Tipo de investigación: Cuantitativo descriptivo Transversal No experimental Población: 33 Muestra: 33 Técnica encuesta Instrumento Elaboración propia
					ambiente	
	comodidad					
	Ambiente físico					
	Específicos ¿Cuáles son los factores de condiciones ambientales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la	Específicos: Identificar los factores de condiciones ambientales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la	Específicas: La infraestructura y el ambiente laboral son factores de condiciones	autonomía	herramientas	
					Relaciones personales	
	Específicos ¿Cuáles son los factores de condiciones ambientales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la	Específicos: Identificar los factores de condiciones ambientales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la	Específicas: La infraestructura y el ambiente laboral son factores de condiciones	autonomía	Equipo de trabajo	
					Desarrollo personal	
					útil	
	Específicos ¿Cuáles son los factores de condiciones ambientales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la	Específicos: Identificar los factores de condiciones ambientales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la	Específicas: La infraestructura y el ambiente laboral son factores de condiciones	autonomía	iniciativa	

	<p>distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018? ¿Cuáles son los factores de autonomía laboral que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018?</p> <p>¿Cuáles son los factores de incentivos laborales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de</p>	<p>distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018. Identificar los factores de la autonomía laboral que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018. Identificar los factores de los incentivos laborales que generan satisfacción laboral en una empresa</p>	<p>ambientales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018 El autoconocimiento y la autoestima son factores de la autonomía laboral que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas en el distrito de La Victoria en el 2018. La motivación y la realización son factores de los incentivos</p>		responsabilidad	
					oportunidad	
					libertad	
					habilidades	
				Incentivos laborales	salario	
					Labor	
					Esfuerzo	
					Realización	
					Conformidad	
					ascensos	

	sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018?	dedicada a la distribución de sillas para oficinas en el distrito de La Victoria en el 2018.	laborales que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018.			
--	--	--	--	--	--	--

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En los siguientes cuadros y gráficos se presentaran los resultados obtenidos en el desarrollo del trabajo de campo, para éste se utilizó una encuesta que contiene preguntas para evaluar la satisfacción laboral dirigida a los empleados de la distribuidora, dichas encuestas fueron aplicadas a 33 trabajadores entre las edades de 20 a 55 años.

Tabla 1 Género de los trabajadores

Tabla 1: genero de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	femenino	12	36,4	36,4	36,4
	masculino	21	63,6	63,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

Gráfico 1: Genero de los trabajadores

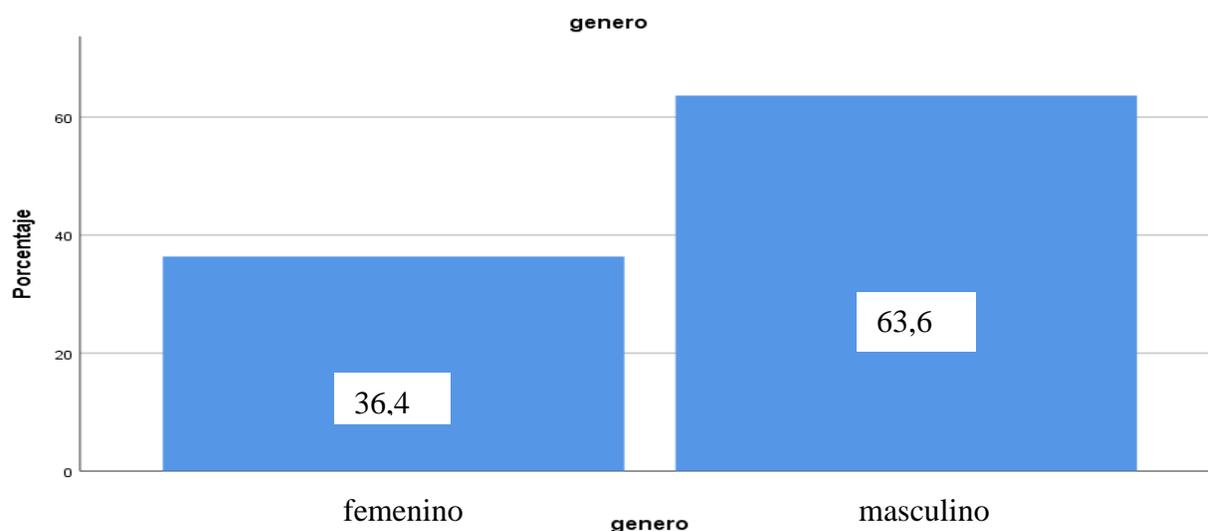


Gráfico 1 Género de los trabajadores

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla N° 1 y gráfico N°1, según la encuesta realizada el 63,3% de los trabajadores son masculinos y el 36,4% son femeninos que laboran en la distribuidora.

Tabla 2 Edad de los trabajadores

Tabla2: edad de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menores de 25	10	30,3	30,3	30,3
	26-35	16	48,5	48,5	78,8
	36-45	6	18,2	18,2	97,0
	46-55	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

Gráfico 2: edad de los trabajadores

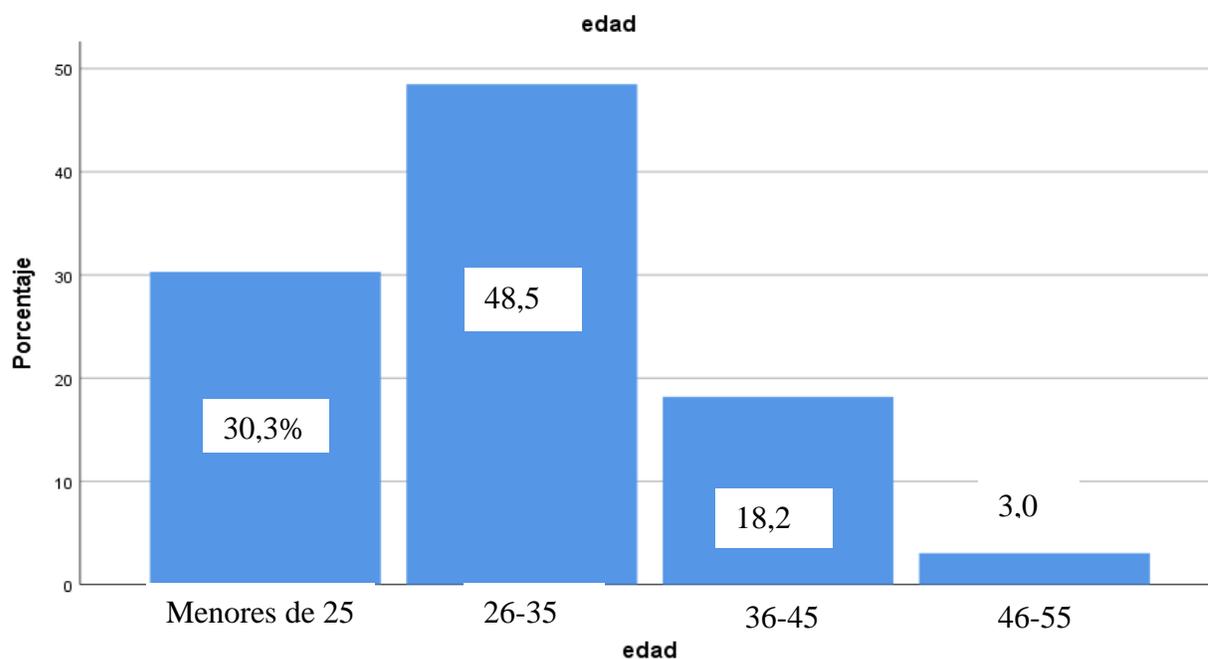


Gráfico 2 Edad de los trabajadores

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla N° 2 y gráfico 2 el resultado de encuesta indica de que el 48,5% de los trabajadores de la distribuidora, tienen una edad de 26 a 35 años, seguido de 30,3% de trabajadores tienen una edad menos de 25 años, el 18,25% de los trabajadores tienen una edad de 36 a 45 años y el 3,0% de los trabajadores tienen una edad 46 a 55 años.

Tabla 3 Tiempo de servicio

Tabla 3: tiempo de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 1 año	11	33,3	33,3	33,3
	1-4 años	16	48,5	48,5	81,8
	5-10 años	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

Gráfico 3: tiempo de servicio

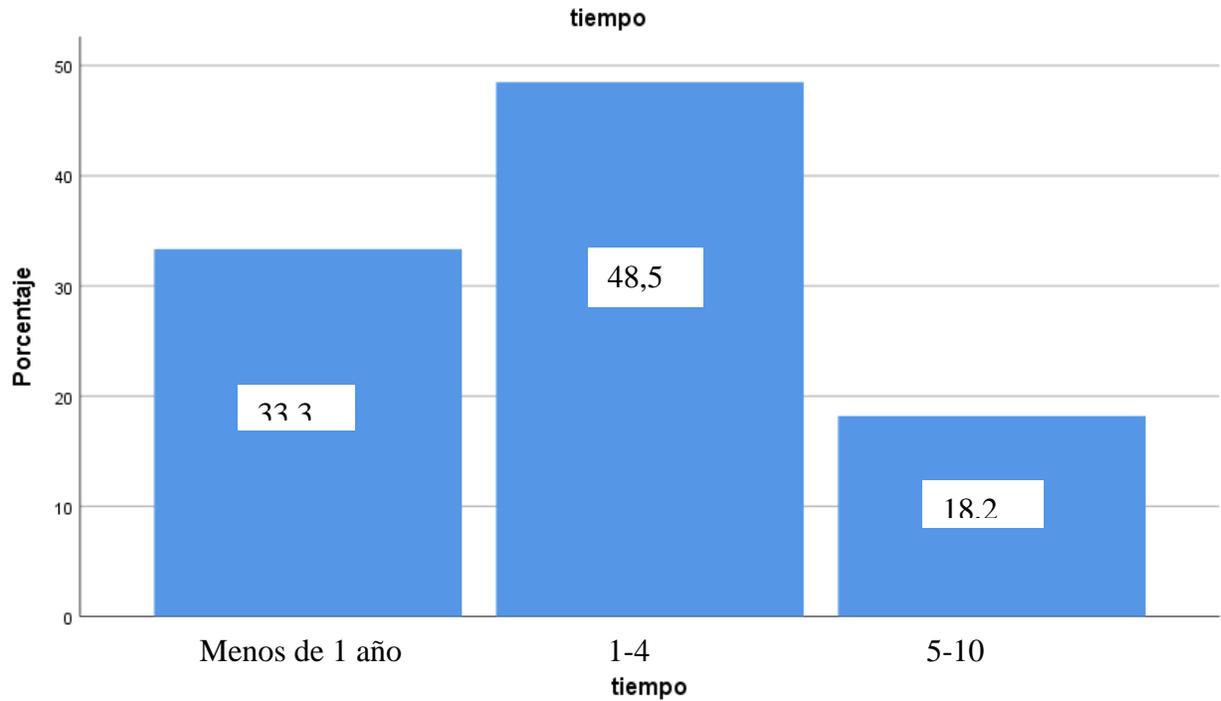


gráfico 3 Tiempo de servicio

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

En la tabla N° 3 y gráfico N°3: se observa que el 48,5% de los trabajadores tienen un tiempo de servicio de 1 a 4 años, el 33,3% de los trabajadores tienen un tiempo de servicio de menos de 1 año y el 18,2% de los trabajadores tienen un tiempo de 5 a 10 años.

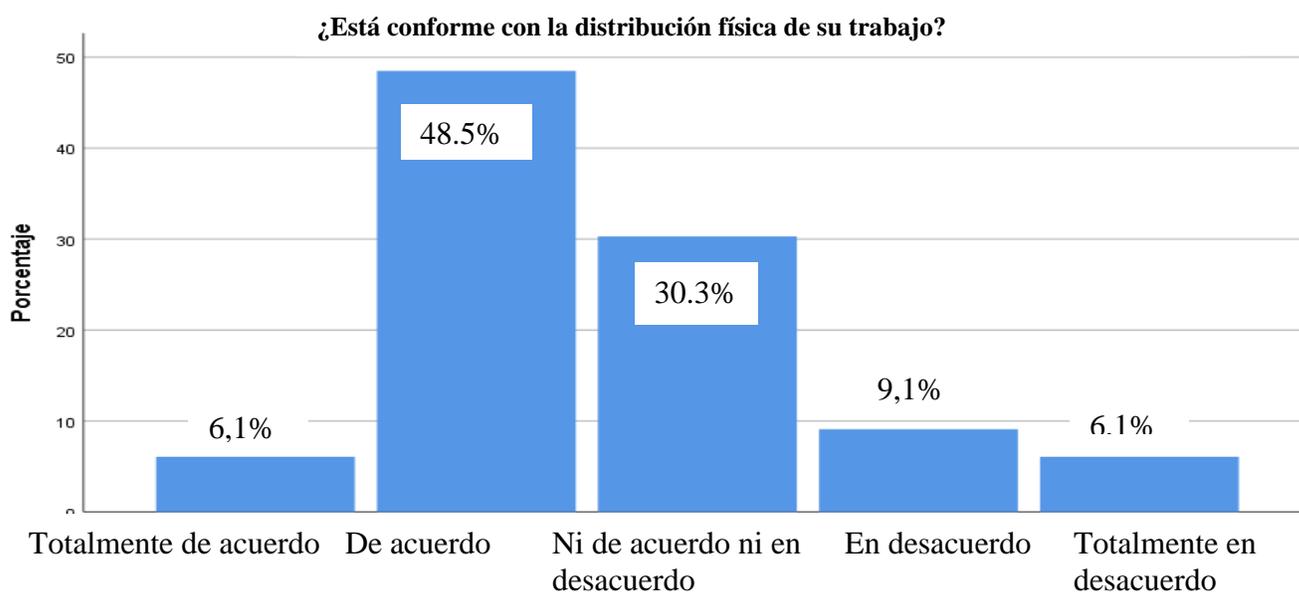
Tabla 4 ¿Está conforme con la distribución física de su trabajo?

Tabla 4: ¿Está conforme con la distribución física en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	2	6,1	6,1	6,1
	2,00	16	48,5	48,5	54,5
	3,00	10	30,3	30,3	84,8
	4,00	3	9,1	9,1	93,9
	5,00	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

Gráfico 4: ¿Está conforme con la distribución física de su trabajo?



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 4 y el gráfico N° 4, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a la distribución física de su trabajo con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 6.1%, en la categoría de acuerdo con un 48.5%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 30.3%, en la categoría en desacuerdo con un 9.1% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 6.1%.

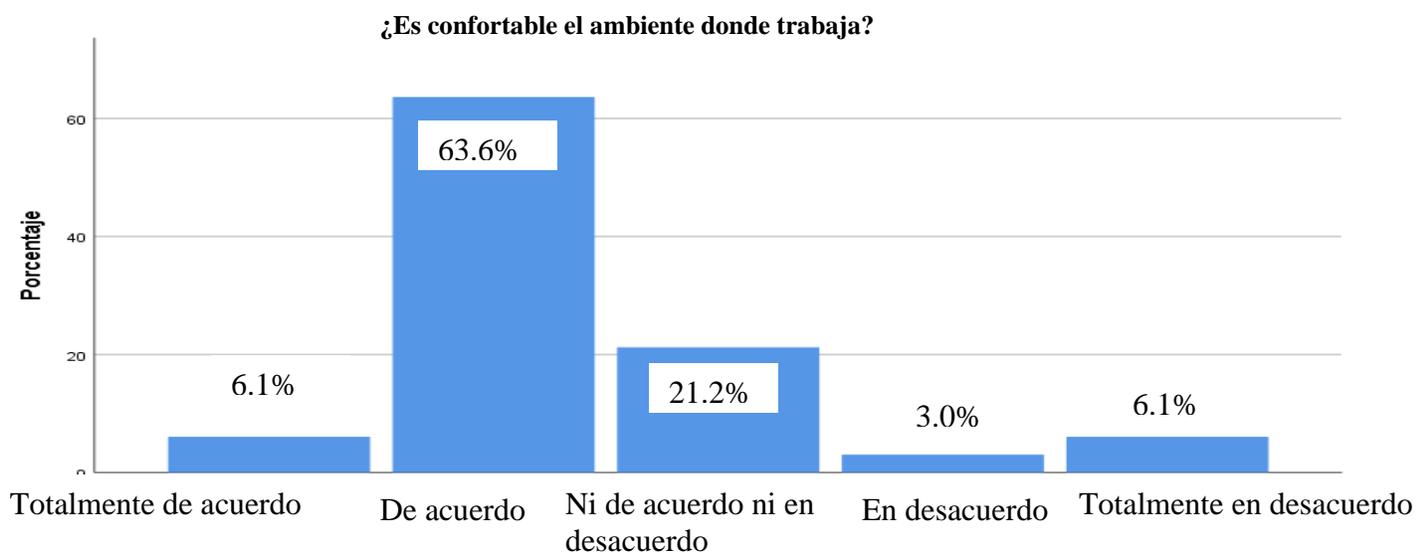
Tabla 5 ¿Es confortable el ambiente donde trabaja?

Tabla 5: ¿Es confortable el ambiente donde trabaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	2	6,1	6,1	6,1
	2,00	21	63,6	63,6	69,7
	3,00	7	21,2	21,2	90,9
	4,00	1	3,0	3,0	93,9
	5,00	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

Gráfico 5: ¿Es confortable el ambiente donde trabaja?



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 5 y el gráfico N° 5, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si es confortable el ambiente donde trabaja con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 6.1%, en la categoría de acuerdo con un 63.6%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 21.2%, en la categoría en desacuerdo con un 3% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 6.1%.

Tabla 6 ¿Está conforme con la comodidad que te ofrece el ambiente?

Tabla 6: ¿Está conforme con la comodidad que te ofrece el ambiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	1	3,0	3,0	3,0
	2,00	21	63,6	63,6	66,7
	3,00	7	21,2	21,2	87,9
	4,00	3	9,1	9,1	97,0
	5,00	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

Gráfico 6: ¿Estas conforme con la comodidad que te ofrece el ambiente?

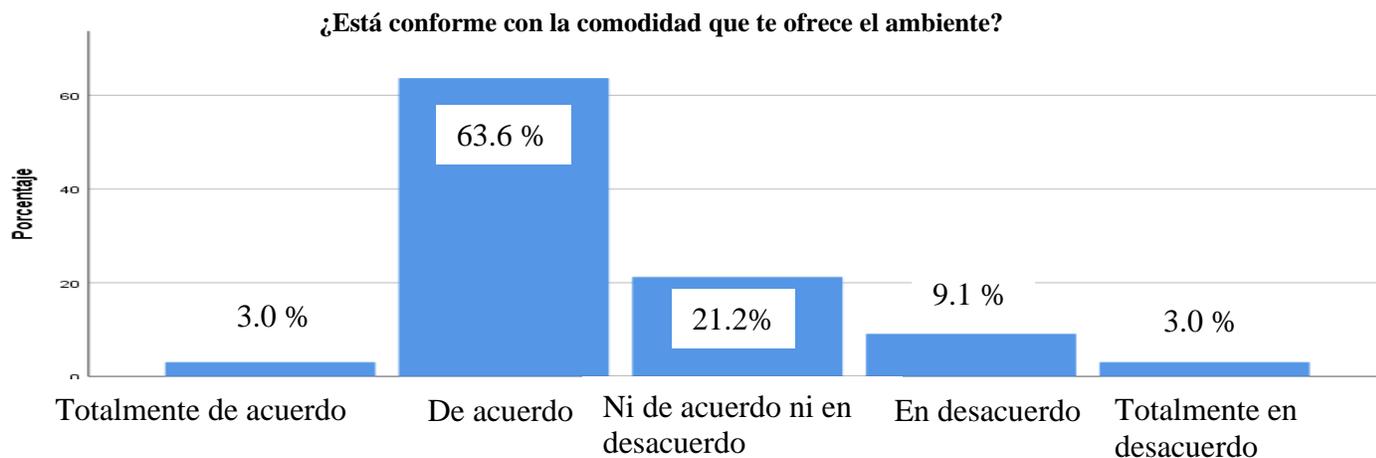


Grafico 5 ¿Está conforme con la comodidad que te ofrece el ambiente?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 6 y el gráfico N° 6, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si está conforme con el ambiente de trabajo con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 3%, en la categoría de acuerdo con un 63.6%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 21.2%, en la categoría en desacuerdo con un 9.1% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 3%.

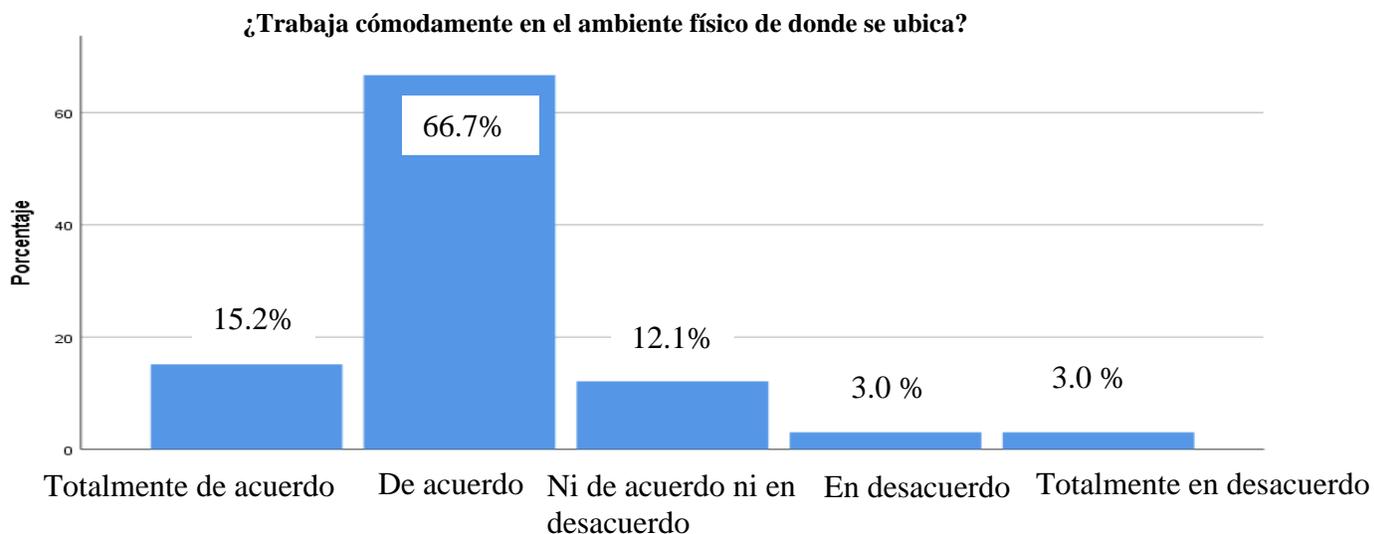
Tabla 7 ¿Trabaja cómodamente en el ambiente físico de donde se ubica?

Tabla 7: ¿Trabaja cómodamente en el ambiente físico de donde se ubica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	5	15,2	15,2	15,2
	2,00	22	66,7	66,7	81,8
	3,00	4	12,1	12,1	93,9
	4,00	1	3,0	3,0	97,0
	5,00	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

Gráfico 7: ¿Trabaja cómodamente en el ambiente físico de donde se ubica?



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

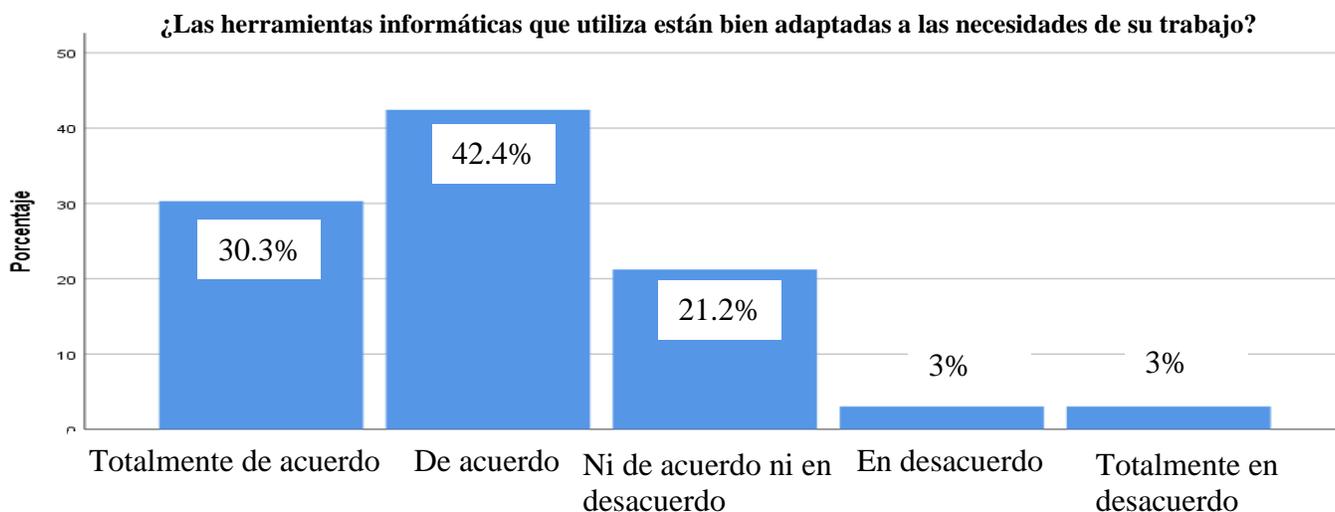
La tabla N° 7 y el gráfico N° 7, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto si trabajan cómodamente en el ambiente donde se ubican, con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 15.2%, en la categoría de acuerdo con un 66.7%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 12.1%, en la categoría en desacuerdo con un 3% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 3%.

Gráfico 6 ¿Trabaja cómodamente en el ambiente físico de donde se ubica?

Tabla 8: ¿Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	10	30,3	30,3	30,3
	2,00	14	42,4	42,4	72,7
	3,00	7	21,2	21,2	93,9
	4,00	1	3,0	3,0	97,0
	5,00	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Gráfico 8: ¿Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 8 y el gráfico N° 8, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a las herramientas de su trabajo están adaptadas a las necesidades con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 30.3%, en la categoría de acuerdo con un 42.4%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 21.2%, en la categoría en desacuerdo con un 3% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 3%.

Tabla 8 ¿Es confortable la relación con sus compañeros y/o jefes?

Tabla 9: ¿Es confortable la relación con sus compañeros y/o jefes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	7	21,2	21,2	21,2
	2,00	16	48,5	48,5	69,7
	3,00	7	21,2	21,2	90,9
	4,00	1	3,0	3,0	93,9
	5,00	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

Gráfico 9: ¿Es confortable la relación con sus compañeros y/o je

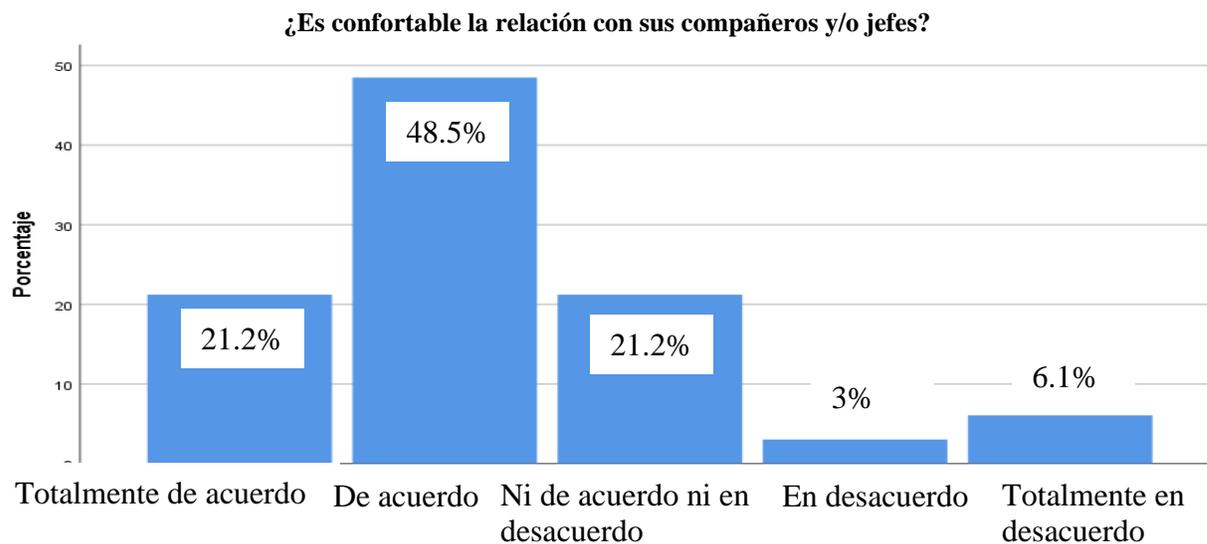


Gráfico 8 ¿Es confortable la relación con sus compañeros y/o jefe?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 9 y el gráfico N° 9, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si es confortable la relación con sus compañeros y/o jefes con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 21.2%, en la categoría de acuerdo con un 48.5%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 21.2% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 3%

Tabla 10: ¿Forma parte de un equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	12	36,4	36,4	36,4
	2,00	14	42,4	42,4	78,8
	3,00	4	12,1	12,1	90,9
	4,00	1	3,0	3,0	93,9
	5,00	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

Gráfico 10: ¿Forma parte de un equipo de trabajo?

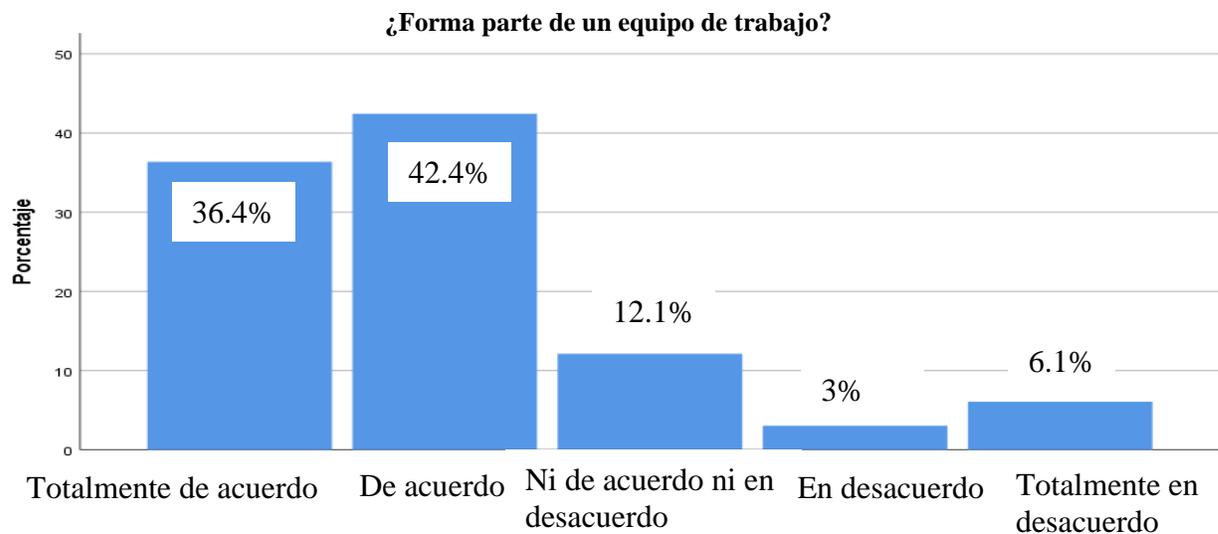


Gráfico 9 ¿Forma parte de un equipo de trabajo?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

La tabla N° 10 y el gráfico N° 10, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a sentirse parte de un equipo de trabajo con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 36,4%, en la categoría de acuerdo con un 42,4%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 12,1%, en la categoría en desacuerdo con un 3% y totalmente en desacuerdo con un 6,1%.

Tabla 10 ¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?

Tabla 11: ¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	6	18,2	18,2	18,2
	2,00	15	45,5	45,5	63,6
	3,00	8	24,2	24,2	87,9
	4,00	3	9,1	9,1	97,0
	5,00	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Gráfico 11: ¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?

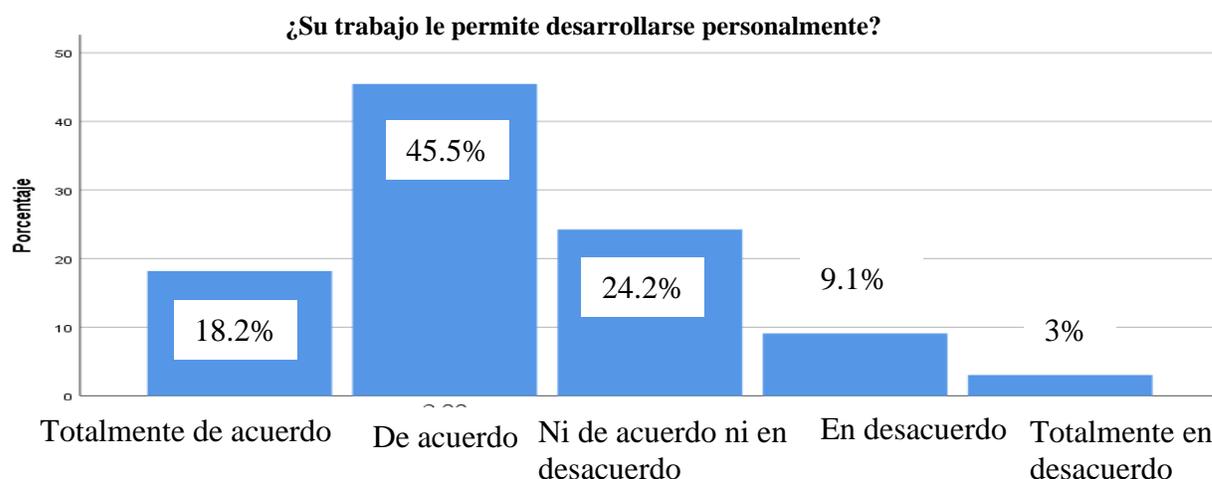


Gráfico 10 ¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

La tabla N° 11 y el gráfico N° 11, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si su trabajo les permite desarrollarse personalmente con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 18.2%, en la categoría de acuerdo con un 45.5%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 24.2%, en la categoría totalmente en desacuerdo con un 9.1% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 3%.

Tabla 11 ¿Es útil con la labor que realiza?

Tabla 12: ¿Es útil la labor que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	12	36,4	36,4	36,4
	2,00	14	42,4	42,4	78,8
	3,00	5	15,2	15,2	93,9
	4,00	1	3,0	3,0	97,0
	5,00	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

Gráfico 12: ¿Es útil la labor que realiza?

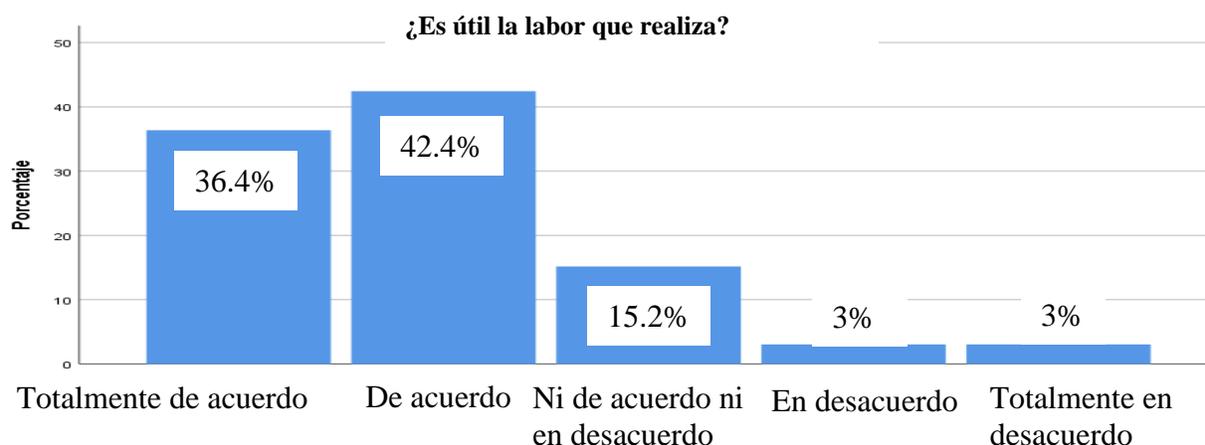


Gráfico 11 ¿Se siente útil con tu labor que realiza?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 12 y el gráfico N° 12, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a sentirse útil en la labor que realizan con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 36,4%, en la categoría de acuerdo con un 42,4%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 15,2% y en la categorías en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con un 3% cada uno.

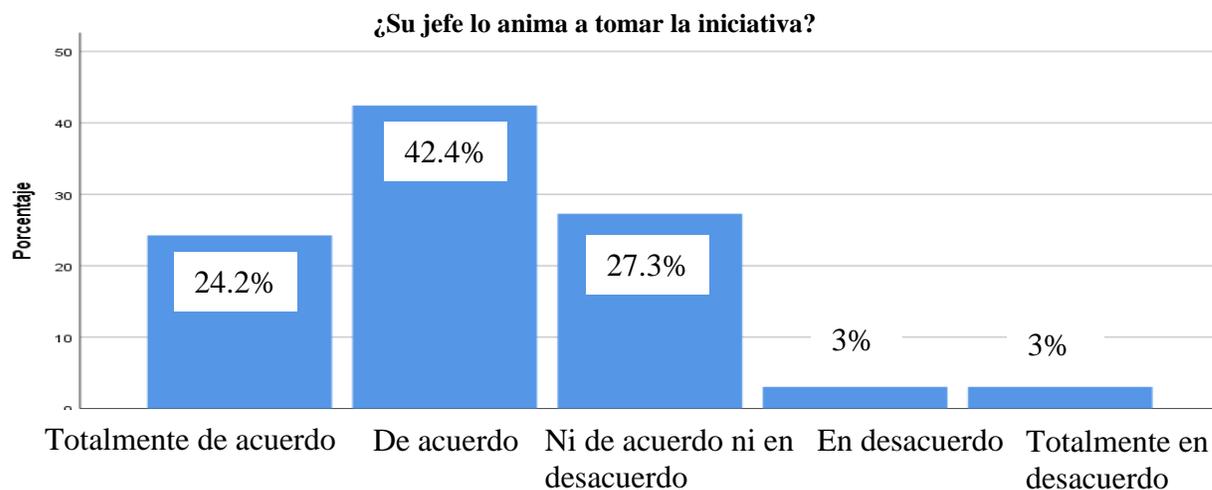
Tabla 12 ¿Su jefe lo anima a tomar la iniciativa?

Tabla 13: ¿Su jefe lo anima a tomar la iniciativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	8	24,2	24,2	24,2
	2,00	14	42,4	42,4	66,7
	3,00	9	27,3	27,3	93,9
	4,00	1	3,0	3,0	97,0
	5,00	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

Grafico13: ¿Su jefe lo anima a tomar la iniciativa?



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

La tabla N° 13 y el gráfico N° 13, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si sus jefes los animan a tomar la iniciativa con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 24.2%, en la categoría de acuerdo con un 45.5%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 27.3% y en la categoría en desacuerdo con un 3%

Tabla 13 ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?

Tabla 14: ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	9	27,3	27,3	27,3
	2,00	20	60,6	60,6	87,9
	3,00	1	3,0	3,0	90,9
	4,00	2	6,1	6,1	97,0
	5,00	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

Gráfico 14: ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?

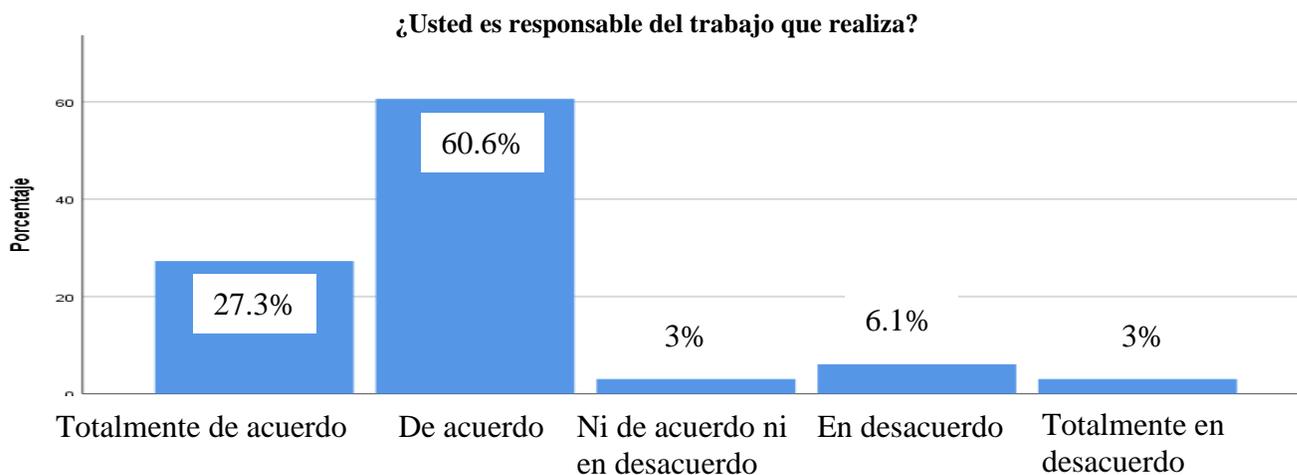


Gráfico 12 ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

La tabla N° 14 y el gráfico N° 14, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si son responsables del trabajo que realizan con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 27.3%, en la categoría de acuerdo con un 60.6%, en la categoría ni de acuerdo ni es desacuerdo con 3%, en desacuerdo con un 6.1% y en totalmente en desacuerdo con un 3%.

Tabla 14 ¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?

Tabla 15: ¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	10	30,3	30,3	30,3
	2,00	11	33,3	33,3	63,6
	3,00	9	27,3	27,3	90,9
	4,00	2	6,1	6,1	97,0
	5,00	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

Gráfico 15: ¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?

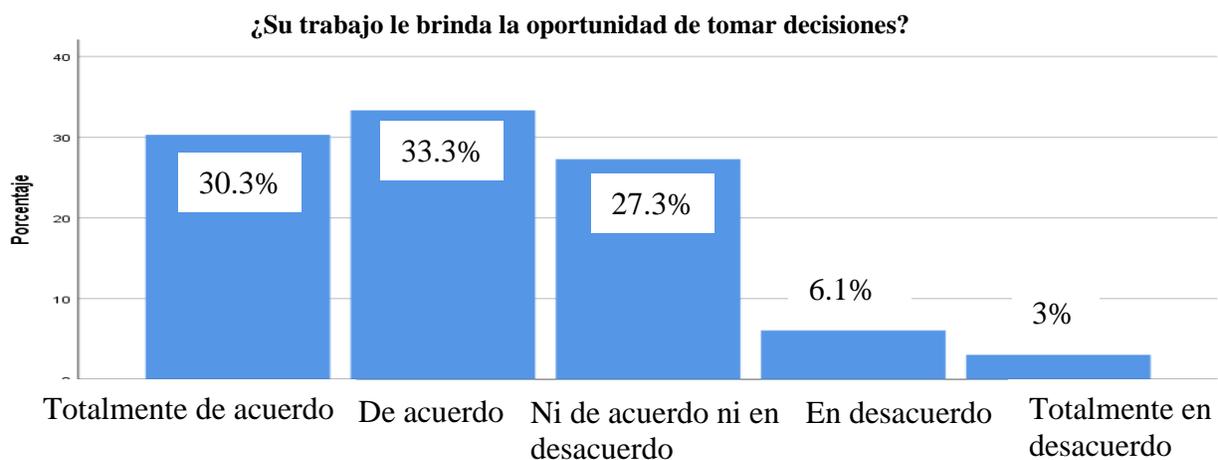


Gráfico 13 ¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

La tabla N° 15 y el gráfico N° 15, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si su trabajo les brinda la oportunidad de tomar decisiones con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 30.3%, en la categoría de acuerdo con un 33.3%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 27.3%, en la categoría en desacuerdo con un 6.1% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 3%.

Tabla 15 ¿Le dan libertad para realizar su propio método de trabajo?

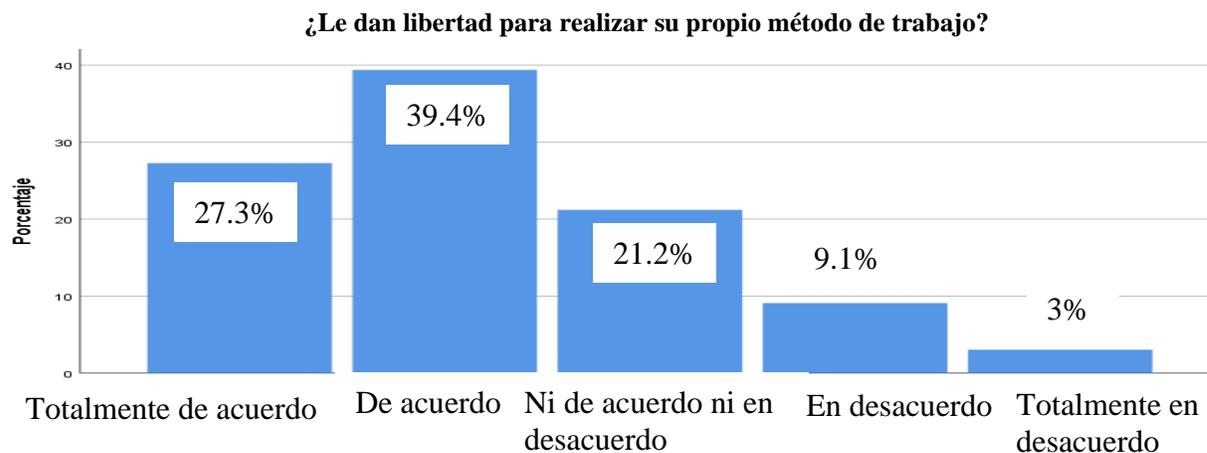
Tabla 16: ¿Le dan libertad para realizar su propio método de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	9	27,3	27,3	27,3
	2,00	13	39,4	39,4	66,7
	3,00	7	21,2	21,2	87,9
	4,00	3	9,1	9,1	97,0
	5,00	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

Gráfico 16: ¿Le dan libertad para realizar su propio método de trabajo?

Gráfico 14 ¿Le dan libertad para realizar su propio método de trabajo?



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

La tabla N° 16 y el gráfico N° 16, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si le dan libertad para realizar su propio método de trabajo con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 27.3%, en la categoría de acuerdo con un 39.4%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 21.2%, en la categoría en desacuerdo con un 9.1 y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 3%

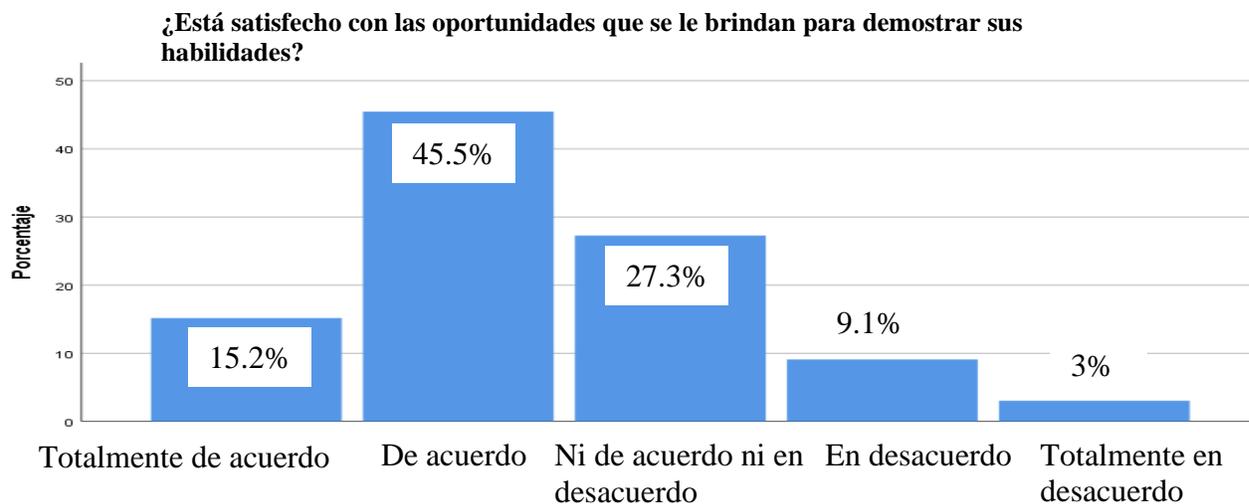
Tabla 16 ¿Estas satisfecho con las oportunidades que se le brindan para demostrar sus habilidades?

Tabla 17: ¿Estas satisfecho con las oportunidades que se le brindan para demostrar sus habilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	5	15,2	15,2	15,2
	2,00	15	45,5	45,5	60,6
	3,00	9	27,3	27,3	87,9
	4,00	3	9,1	9,1	97,0
	5,00	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia.

Gráfico 17: ¿Está satisfecho con las oportunidades que se le brindan para demostrar sus habilidades?



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 17 y el gráfico N° 17, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si están satisfechos con las oportunidades que se les brindan con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 15.2%, en la categoría de acuerdo con un 45.5%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 27.3%, en la categoría en desacuerdo con un 9.1 y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 3%.

Tabla 17 ¿Es aceptable su salario?

Tabla 18: ¿Es aceptable su salario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente de acuerdo	1	3,0	3,0	3,0
	de acuerdo	12	36,4	36,4	39,4
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	42,4	42,4	81,8
	en desacuerdo	5	15,2	15,2	97,0
	totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,0	100,0
	Total		33	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

Gráfico 18: ¿Es aceptable su salario respecto al mercado?

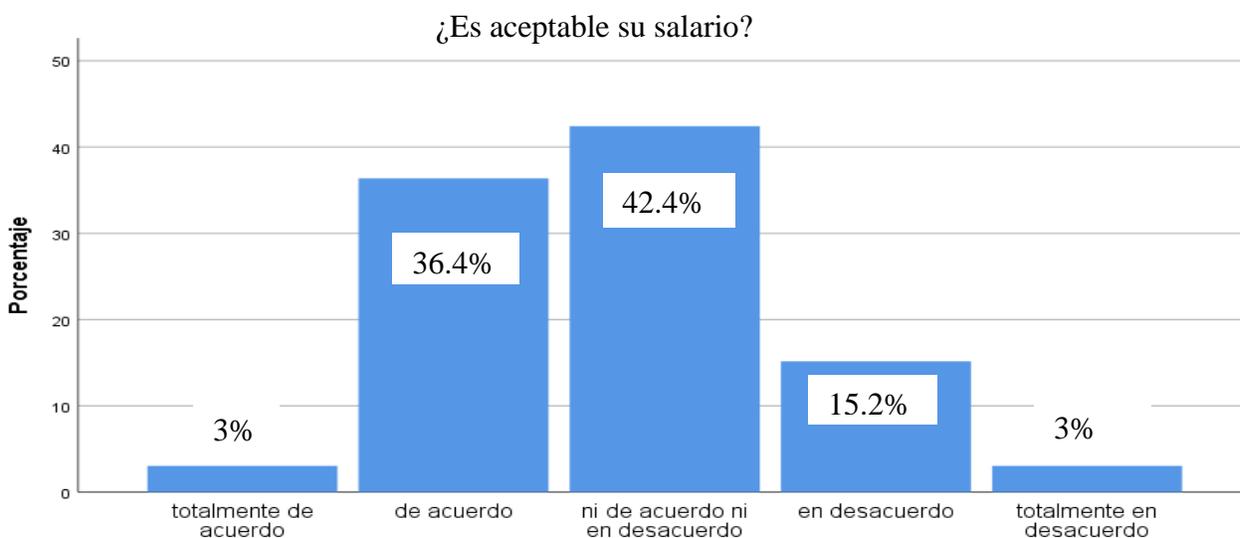


Gráfico 15 ¿Está conforme con su salario?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 18 y el gráfico N° 18, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si están conformes con su salario con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 3%, en la categoría de acuerdo con un 36.4%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 42.4%, en la categoría en desacuerdo con un 15.2% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 3%

Tabla 18 ¿Considera que es correcto su salario con relación a la labor que realiza?

Tabla 19: ¿Considera que es correcto su salario con relación a la labor que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente de acuerdo	2	6,1	6,1	6,1
	de acuerdo	11	33,3	33,3	39,4
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	42,4	42,4	81,8
	en desacuerdo	5	15,2	15,2	97,0
	totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

Gráfico 19: ¿Considera que es correcto su salario con relación a la labor que realiza?

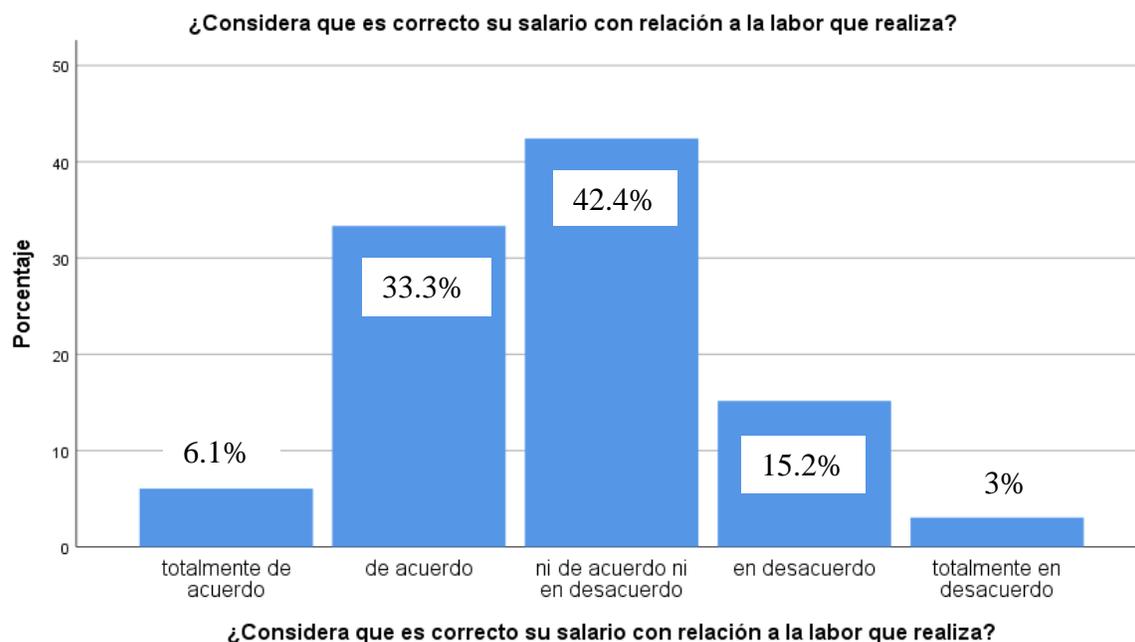


Gráfico 16 ¿Considera que es correcto su salario con relación a la labor que realiza?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 19 y el gráfico N° 189, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si consideran que es correcto su salario con relación al labor que realizan con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 6.1%, en la categoría de acuerdo con un 33.3%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 42.4%, en la categoría en desacuerdo con un 15.2% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 3%

Tabla 20: ¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería ser?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente de acuerdo	1	3,0	3,0	3,0
	de acuerdo	10	30,3	30,3	33,3
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	39,4	39,4	72,7
	en desacuerdo	6	18,2	18,2	90,9
	totalmente en desacuerdo	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 19 ¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería ser?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

Gráfico 20: ¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería ser?

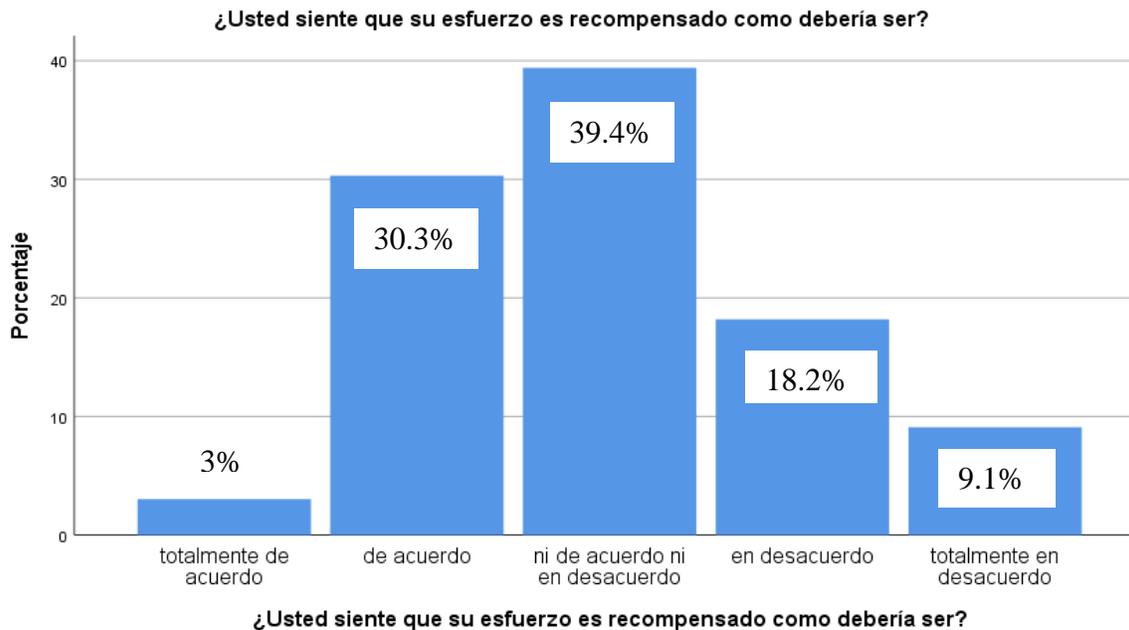


Gráfico 17 ¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería ser?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 20 y el gráfico N° 20, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si sienten que su esfuerzo es recompensado como debe ser con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 3%, en la categoría de acuerdo con un 30.3%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 39.4%, en la categoría en desacuerdo con un 18.2% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 9.1%

Tabla 21: ¿En su trabajo, realizan incentivos laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente de acuerdo	1	3,0	3,0	3,0
	de acuerdo	20	60,6	60,6	63,6
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21,2	21,2	84,8
	en desacuerdo	3	9,1	9,1	93,9
	totalmente en desacuerdo	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 20 ¿En su trabajo, realizan incentivos laborales?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

Gráfico 21: ¿En su trabajo, realizan incentivos laborales?

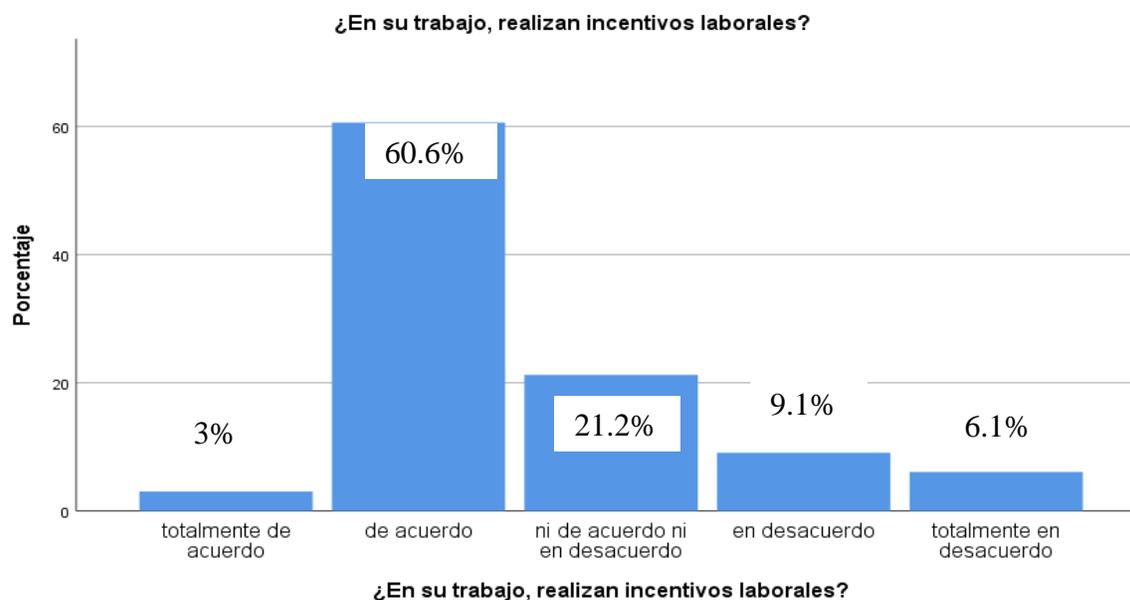


grafico 18 ¿En su trabajo, realizan incentivos laborales?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 21 y el gráfico N° 21, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si en su trabajo realizan incentivos laborales con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 3%, en la categoría de acuerdo con un 60.6%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 21.2%, en la categoría en desacuerdo con un 9.1% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 6.1%

Tabla 21 ¿Está conforme con los incentivos laborales?

Tabla 22: ¿Está conforme con los incentivos laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente de acuerdo	1	3,0	3,0	3,0
	de acuerdo	11	33,3	33,3	36,4
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	36,4	36,4	72,7
	en desacuerdo	6	18,2	18,2	90,9
	totalmente en desacuerdo	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

Gráfico 22: ¿Está conforme con los incentivos laborales?



Gráfico 19 ¿Está conforme con los incentivos laborales?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 18 y el gráfico N° 18, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si están conformes con los incentivos laborales con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 3%, en la categoría de acuerdo con un 33.3%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 36.4%, en la categoría en desacuerdo con un 18.2% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 9.1%

Tabla 22 ¿Cuenta con posibilidades de ascensos?

Tabla 23: ¿Cuenta con posibilidades de ascensos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente de acuerdo	2	6,1	6,1	6,1
	de acuerdo	13	39,4	39,4	45,5
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	24,2	24,2	69,7
	en desacuerdo	6	18,2	18,2	87,9
	totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

Gráfico 23: ¿Cuenta con posibilidades de ascensos?

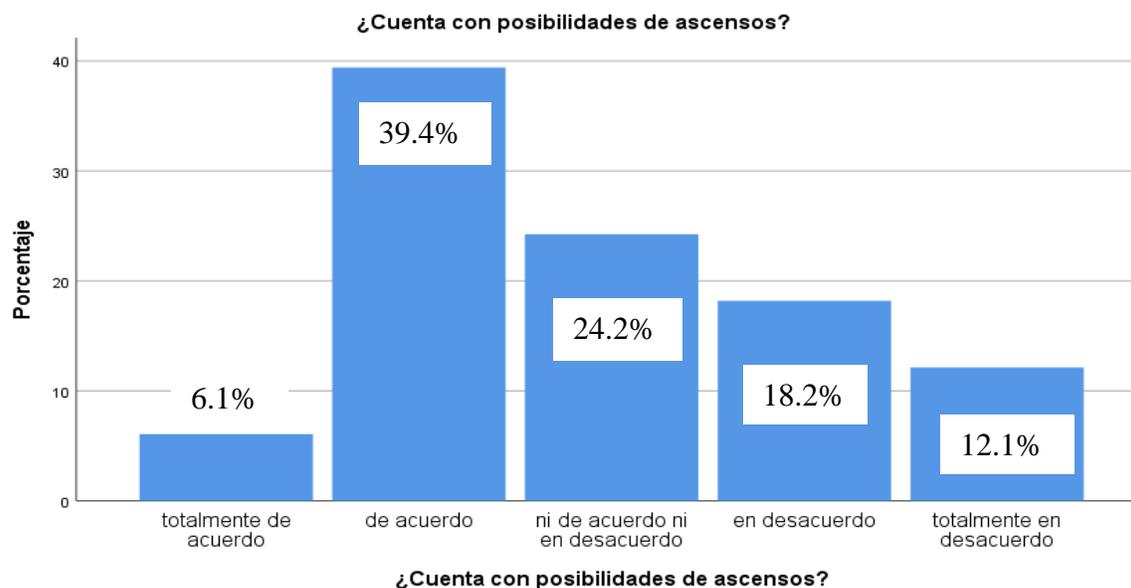


grafico 20 ¿Cuenta con posibilidades de ascensos?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25. Elaboración propia

La tabla N° 23 y el gráfico N° 23, se puede apreciar lo siguiente: Los trabajadores de la distribuidora, responden en cuanto a si cuentan con posibilidades de ascensos con la categoría totalmente de acuerdo con un porcentaje de 6.1%, en la categoría de acuerdo con un 39.4%, en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 24.2%, en la categoría en desacuerdo con un 18.2% y en la categoría totalmente en desacuerdo con un 12.1%

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Las empresas en estos últimos años se están interesando más porque su personal se sienta satisfecho con la labor que realiza ya que así tendrían mejores resultados y también aumentarían su productividad.

Algunos autores comentan la importancia de tener un alto nivel de satisfacción laboral, Davis y Newstrom (2003) señalan que la satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes de los empleados; dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo.

Asimismo Koontz y Weihrich (2004), señalan que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras la satisfacción es un resultado ya experimentado, habla sobre la teoría del ajuste en el trabajo, la satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores.

4.2 Objetivo de la investigación

Es por ello que la presente investigación se planteó como objetivo identificar los factores que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas, así como objetivos específicos describir como las condiciones ambientales, la autonomía del personal y los incentivos laborales generan satisfacción laboral en dicha empresa. El estudio demostró que estos factores son los más importantes para generar satisfacción laboral en dicha empresa, enfocándose en las condiciones ambientales, en la autonomía del personal y de los incentivos laborales. Quiere decir que los trabajadores se sienten satisfechos y conformes con la empresa.

4.3 Limitaciones

Entre las limitaciones del estudio la primera estuvo marcada por la dificultad para recolectar los datos, debido a que en esta época del año la empresa tiene mucho trabajo por realizar y se hacía complicado parar la producción. No obstante, gracias a la gerencia quien

dio el permiso se pudo parar y pudieron tener un tiempo. Iniciada la encuesta a la población, algunos trabajadores rechazaban la idea de responder, pensando que tendrían consecuencias, pero se les explico que era una encuesta totalmente anónima donde nadie sabría sus resultados.

4.4 Datos importantes

En la investigación, los resultados giran alrededor del estudio que establece si en la empresa dedicada a la distribución de sillas existen factores que generen satisfacción laboral. Se encontró que la mayoría de los trabajadores se encuentran de acuerdo con los factores de satisfacción laboral que se utilizan en dicha empresa, es decir se encuentran satisfechos en trabajar en la distribuidora faltándole algunos detalles para sentirse totalmente satisfechos. Confirmando así mi hipótesis general donde comentaba que las condiciones ambientales, la autonomía y los incentivos laborales son los factores más importantes que generan satisfacción laboral en la empresa dedicada a la distribución de sillas.

También se encontró que son importantes los factores de satisfacción laboral en cada dimensión que hemos estado estudiando, porque los trabajadores reflejan a través de las encuestas que si no fuera así no pudieran realizar correctamente su trabajo, no se sentirían capaces para poder hacerlo o lo realizarían solo por el hecho de que tienen que hacerlo. Confirmando así mis hipótesis específicas donde comentaba que es importante contar con factores de satisfacción laboral en las diferentes dimensiones.

Por otro lado, la distribución de los trabajadores por sexo dejó en evidencia el predominio del sexo con un porcentaje de 63.6% a diferencia de un 36,4% de las mujeres, lo cual coincide con los resultados de estudios anteriores donde no se encontraron diferencias significativas entre las variables como sexo y edad (Romero, 2001).

Finalmente hallamos que el 48.5% de los trabajadores tienen un tiempo de servicio de 1-4 años a diferencia del 33.3% que tienen menos de un año y un 8.2% que tienen mayor de 5 años laborando en dicha empresa.

A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción va disminuyendo, porque son menos frecuentes las promociones y las oportunidades, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más

satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades (Fuentes, 2012). Lo expuesto anteriormente concuerda con los resultados obtenidos en la investigación, donde nos muestra que la empresa trabaja con un 48,5% con personas de 26 a 35 años con diferencia a un 3% de personas mayores a 45 años.

A continuación, se informa de lo recopilado a través del trabajo de campo realizado con los trabajadores de la empresa dedicada a la distribución de sillas, por medio del instrumento elaborado, la encuesta para evaluar el nivel de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación permitieron establecer el nivel de satisfacción laboral y la importancia de los factores.

Cuando se analizaron los resultados de la aplicación de la encuesta se evidencio que, el 69.7% de los trabajadores creen que es confortable el ambiente donde trabajan, siendo la pregunta más relevante y con mejor respuesta dentro de la dimensión de condiciones ambientales, demostrando así que los trabajadores se sienten satisfechos con su ambiente de trabajo.

Por otro lado, respecto a la dimensión autonomía, el 66.7% de los trabajadores comentan que son responsables del trabajo que realizan, demostrando que se sienten autónomos y que la empresa les permite desarrollarse y aprender cada vez más de ellos mismos.

Y por último, respecto a la dimensión de incentivos laborales, más de la mitad de las preguntas fueron respondidas con la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo tales como el tema de su salario o si sienten que es correspondido su salario respecto con el trabajo que realizan, dando a entender que en dicha categoría no están tan satisfechos como las otras dos, sin embargo respondieron a la pregunta de si la empresa realiza incentivos laborales con un 66.7% de acuerdo, el cual nos dice que la empresa si piensa en ellos y busca la manera de realizar actividades que los tenga contentos y puedan desarrollar mejor sus actividades.

4.5 Resultados comparados con otros resultados

Con el antecedente de *nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa promas provincia de Trujillo*, (Enrique Amayo, Dely Saona, 2017) concluyeron que, el 53.3% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, mientras que el 46.7% de ellos percibe en un nivel medio esta dimensión. En comparación con mi investigación, para el ítem

¿estás de acuerdo con tu salario? (tabla 18) donde el 42.4% de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con su salario y 36.3% están de acuerdo. Al comparar el ítem *¿su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?* (tabla 15) con el desarrollo Personal, área de operaciones de los trabajadores de la empresa PROMAS, 2017, se encontró dichos resultados donde el 73.3% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión Desarrollo Personal, mientras que el 26.7% de ellos percibe en un nivel medio. Y el 30.3% están totalmente de acuerdo con que su trabajo les permite tomar decisiones y 33.3% de acuerdo.

En la tesis *evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera maturín, Monagas* (Wilmer Guevara, 2008) concluye La empresa tiene una población importante de adultos jóvenes, con experiencia laboral, evidenciando que este medio de producción cuenta con talento humano joven y experimentado, quienes tienen todavía varios años de carrera profesional por cumplir. Comparándolo con mi tesis la empresa dedicada a la distribución de sillas también cuenta con jóvenes adultos, donde el 48.5% son personas de 26 a 35 años (tabla 2) que refleja que las empresas prefieren jóvenes adultos laborando, para mayor productividad.

Con el antecedente Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades distritales de Lima y Callao, de (Alfaro Salazar, Leyton Girón, Meza Solano, concluyeron que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que este puede considerarse promedio; además que si existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas. En comparación con nuestra investigación, se obtuvo un nivel alto en cuanto a la categoría de acuerdo donde los respalda los resultados de los ítems en general.

En concordancia con Gonzales y Gonzales (2015), “en la medida de lo posible y de forma programada, se debe trabajar la línea de satisfacción del trabajador, procurando que los intereses personales y organizacionales coincidan, se establece que, con empleados motivados, se facilitan los cambios que puedan producirse en la empresa, reduciendo la actitud de resistencia y el tiempo de adaptación a los mismos, reforzando los comportamientos positivos”. Validamos la conclusión del autor, porque el reconocimiento por su buena labor que realiza diario, les ayuda a levantar su autoestima, que es un factor

clave para tener trabajadores productivos y satisfechos laboralmente y para que la empresa tenga buena productividad.

4.6 Conclusiones

Las conclusiones de la investigación, según los datos arrojados mediante el proceso de recolección de la información y el análisis de resultados, son las siguientes:

1. Se concluyó que los factores más importantes que generan satisfacción laboral en la distribuidora son las condiciones ambientales, la autonomía laboral y los incentivos laborales, afirmando la hipótesis general, respaldado con los resultados de las preguntas realizadas a los encuestados.
2. Se concluyó que es muy importante que en la empresa exista un ambiente físico y laboral adecuado, ya que si el trabajador no estaría satisfecho con su ambiente de trabajo ya sea por la infraestructura o por el ambiente laboral no podría realizar correctamente su labor y traería malas consecuencias. Por eso los trabajadores demostraron mediante la encuesta con un 66.7 % que están satisfechos referente a las condiciones laborales siendo la categoría con mayor porcentaje.
3. Se concluyó que es muy importante que en la empresa practiquen la autonomía laboral, ya que, si el trabajador no estaría seguro que puede realizar su labor con su método, o que tiene restricciones y no le permiten hacer más, verá que lo están limitando y que no tiene respaldo con lo que hace. Por eso los trabajadores demostraron mediante la encuesta con un 60.6 % que están satisfechos referente a la autonomía laboral siendo la categoría con mayor porcentaje.
4. Se concluyó que es muy importante que en la empresa incentiven a sus trabajadores, ya que, si el trabajador no siente que tiene reconocimientos por su labor y/o sentirá que a la empresa solo le importa que realice lo que tiene que hacer y no lo que él siente. Por eso los trabajadores demostraron con un 39.4% que no están ni

satisfechos ni insatisfechos el cual refleja que la empresa debe tomar atención ahí, para que suba el nivel de satisfacción.

5. Para concluir, en general los trabajadores están satisfechos con la distribuidora de sillas para oficina respecto a los factores que utilizan para su satisfacción laboral. El cual los hace sentirse importantes para la empresa y los ayuda a cumplir bien sus funciones, predominando esto en el desempeño de los trabajadores, con un resultado bueno sobre el estándar.

RECOMENDACIONES

1. La distribuidora debería considerar realizar estas encuestas constantemente a sus trabajadores para que estén al tanto de como ellos se sienten y en que deberían mejorar para una mayor productividad.
2. La distribuidora debería agregar incentivos no económicos, tales como horarios flexibles, actividades en grupo, incentivos dentro de la oficina y regalos, para que ellos se sientan recompensados y valorados.
3. Si bien la mayoría de los trabajadores han respondido a las encuestas que están de acuerdo con los factores, la distribuidora debería encargarse en que no solo estén de acuerdo, si no totalmente de acuerdo, realizando más actividades, cambios, capacitaciones e incentivos para llegar a este objetivo y utilizar el reforzamiento positivo en la relación jefe colaborador.
4. Que los jefes de cada unidad evalúen constantemente el desempeño laboral y lleven a cabo una adecuada retroalimentación para mejorar el cumplimiento de las metas.

REFERENCIAS

Achaerandio, L. (2001). Iniciación a la práctica de la investigación, 5ta. Edición por Universidad Rafael Landívar.

Alfaro R., Leyton S., Meza A., & Sáenz I. (2012). SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONAES EN TRES MUNICIPALIDADES.

Recuperado de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Amayo E. Saona D. (2017) NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA PROMAS PROVINCIA DE TRUJILLO, PERIODO MAYO – OCTUBRE 2017.

Recuperado de:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13004/Amayo%20Romero%20Enrique%20-%20Saona%20Gutierrez%20Dely%20Mily.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chavez W. (2016). NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA AGROMOLINOS INDUSTRIALES ANDERSON E.I.R.L. Recuperado de:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9784/Ch%C3%A1vez%20L%C3%B3pez%20Wilson.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Davis, K., & Newstrom J. (2003), Comportamiento humano en el trabajo (11va ed.). DF,

México: Mc Graw-Hill

Escobedo M., Mainez A., Gutierrez L., Estebané V. (2014) ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL A PARTIR DE FACTORES SOCIOCULTURALES Y ERGOAMBIENTALES PARA LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN MÉXICO

Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/272365509_Escala_de_Satisfaccion_Laboral_a_Partir_de_Factores_Socioculturales_y_Ergoambientales_para_los_Docentes_de las_Instituciones_de_Educacion_Superior_en_Mexico

Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar: Guatemala.

Guevara W. (2008) EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS (LAS) TRABAJADORES(AS) DE UNA EMPRESA PETROLERA MATURÍN,

MONAGAS. Recuperado de:

http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGERG84W552010Guevara.pdf

Hernandez, Fernández y Baptista (2006) Metodología de la Investigación. Mexico:

McGraw Hill.

Huertas Z. (2017). SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO

ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL PROGRAMA

NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA DEL MINEDU. LIMA -

2016. Recuperado de:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/404/1/HUERTAS%20CASTRO%20ZADITH.pdf>

Kootz, H, y Weihrich, H. (1998) Administración 11ª. Edición. México: McGraw-Hill

Lopez L. (2016) ¿Cuáles SON LOS PAISES CON MAYOR SATISFACCION

LABORAL? Blog Grupo p & a. Recuperado de: <https://blog.grupo-pya.com/cuales-son-los-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral/>

Navarro S. (2012). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA

PRODUCTIVIDAD. Quetzaltenango. Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Quispe N. (2015) CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL EN APURÍMAC,

ANDAHUAYLAS. Recuperado de:

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes K, Richard D (2017). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los docentes

de la Asociación Educativa Central Sur – Lima. Recuperado de:

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/745/Katherine_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Robbins, S. y Coulter, M. (2005), Administración. México. Prentice-Hall

Hispanoamericana, S.A.

Yeren Y. (2016). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA KLAUSS. S.A. LIMA – 2016. Recuperado

de:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>

ANEXOS

❖ VALIDACION DEL INSTRUMENTO

- Juico de expertos
 - Angela Maza

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE LIKERT

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir los factores de satisfacción laboral. En ese sentido, solicito pueda evaluar los ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombres y Apellidos	Angela Maza Chumpitaz		
Sexo:	Masculino	<u>femenino</u>	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	13 años		
Grado académico:	<u>Bachiller</u>	Magister	Doctor

II. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar los beneficios de la gamificación se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 1), "relevante para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar (tu tema de investigación)" (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	<u>3</u>

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la gamificación" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 1), "coherente para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar (tu tema de investigación)" (puntaje 3).

Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	<u>3</u>

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

Nada claro	Poco claro	Clar	Totalmente claro
0	1	<u>2</u>	3

	ITEMS	RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIA
	Condiciones ambientales													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	¿Estás conforme con la distribución física de tu trabajo?													
2	¿Es confortable el ambiente donde trabajas?													
3	¿Es inigualable la comodidad que te ofrece el ambiente?													
4	¿Trabajas cómodamente en el ambiente físico de donde te ubicas?													
5	¿Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo?													
6	¿cuál es la relación con tus compañeros y/o jefes?													
7	¿te sientes parte de un equipo de trabajo?													
	Autonomía													
8	¿Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente?													
9	¿Te sientes útil con la labor que realizas?													
10	¿Tu jefe te anima a tomar la iniciativa?													
11	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?													
12	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?													
13	¿Te dan libertad para realizar tu propio método de trabajo?													
14	¿Estás satisfecho con las oportunidades que se te brindan para demostrar tus habilidades?													

▪ Octavio Espinoza

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE LIKERT

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir los factores de satisfacción laboral. En ese sentido, solicito pueda evaluar los ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombres y Apellidos	Octavio Espinoza Chávez		
Sexo:	Masculino <input checked="" type="checkbox"/>	femenino	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	10 Años		
Grado académico:	Bachiller <input checked="" type="checkbox"/>	Magister	Doctor

II. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar los beneficios de la gamificación se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 1), "relevante para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar (tu tema de investigación)" (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la gamificación" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 1), "coherente para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar (tu tema de investigación)" (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Clar</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

	ITEMS	RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIA
	Condiciones ambientales													
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	¿Estás conforme con la distribución física de tu trabajo?													
2	¿Es confortable el ambiente donde trabajas?													
3	¿Es inigualable la comodidad que te ofrece el ambiente?													
4	¿Trabajas cómodamente en el ambiente físico de donde te ubicas?													
5	¿Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo?													
6	¿cuál es la relación con tus compañeros y/o jefes?													
7	¿te sientes parte de un equipo de trabajo?													
	Autonomía													
8	¿Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente?													
9	¿Te sientes útil con la labor que realizas?													
10	¿Tu jefe te anima a tomar la iniciativa?													
11	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?													
12	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?													
13	¿Te dan libertad para realizar tu propio método de trabajo?													
14	¿Estás satisfecho con las oportunidades que se te brindan para demostrar tus habilidades?													

▪ Hector Torres

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE LIKERT

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir los factores de satisfacción laboral. En ese sentido, solicito pueda evaluar los ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombres y Apellidos	HECTOR TORRES OPORTO		
Sexo:	Masculino	femenino	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	23		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor

II. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar los beneficios de la gamificación se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 1), "relevante para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar (tu tema de investigación)" (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i> ✓	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la gamificación" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 1), "coherente para evaluar los beneficios de la gamificación" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar (tu tema de investigación)" (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i> ✓	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Clar</i> ✓	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

N

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIA
N°	ITEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Condiciones ambientales														
1	¿Estás conforme con la distribución física de tu trabajo?													3ra persma
2	¿Es confortable el ambiente donde trabajas?													3ra persma
3	¿Es inigualable la comodidad que te ofrece el ambiente?	/				/				/				
4	¿Trabajas cómodamente en el ambiente físico de donde te ubicas?	/				/				/				
5	¿Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo?	/				/				/				
6	¿cuál es la relación con tus compañeros y/o jefes?													
7	¿te sientes parte de un equipo de trabajo?	/				/				/				no se puede medir
Autonomía														
8	¿Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente?			/				/				/		3ra persi
9	¿Te sientes útil con la labor que realizas?	/				/				/				NO se puede medir
10	¿Tu jefe te anima a tomar la iniciativa?	/				/				/				3ra persi
11	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?			/				/				/		
12	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?			/				/				/		
13	¿Te dan libertad para realizar tu propio método de trabajo?			/				/				/		
14	¿Estás satisfecho con las oportunidades que se te brindan para demostrar tus habilidades?			/				/				/		

Cuestionario de satisfacción laboral

Edad: ____

Genero: F () M ()

Tiempo de servicio: ____

Estimado trabajador con el fin de conocer cuál es su opinión sobre su ambiente laboral.

A continuación le presentamos una serie de preguntas a las cuales les agradezco que respondan con total sinceridad marcando una de las opciones que considere que exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuesta buena ni mala ya que son solo opiniones.

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	Condiciones ambientales					
1	¿Está conforme con la distribución física de su trabajo?					
2	¿Es confortable el ambiente donde trabaja?					
3	¿Estas conforme con la comodidad que te ofrece el ambiente?					
4	¿Trabaja cómodamente en el ambiente físico de donde se ubica?					
5	¿Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?					
6	¿Es confortable la relación con sus compañeros y/o jefes?					
7	¿Forma parte de un equipo de trabajo?					
	Autonomía					
8	¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?					

9	¿Es útil la labor que realiza?					
10	¿Su jefe lo anima a tomar la iniciativa?					
11	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?					
12	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?					
13	¿Le dan libertad para realizar su propio método de trabajo?					
14	¿Está satisfecho con las oportunidades que se le brindan para demostrar sus habilidades?					
	Incentivos laborales					
15	¿Es aceptable su salario?					
16	¿Considera que es correcto su salario con relación a la labor que realiza?					
17	¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería ser?					
18	¿En su trabajo, realizan incentivos laborales?					
19	¿Está conforme con los incentivos laborales?					
20	¿Cuenta con posibilidades de ascensos?					

❖ FIABILIDAD DE LA ENCUESTA

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	20