



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“ENFOQUE MATRÍZTICO DE LOS VALORES INTERPERSONALES Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TEXTIL COTTON CREATIONS S.A.C”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Peña Flores Katherine Maryorid

Asesor:

Dra. García Salirrosas Elizabeth Emperatriz

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

A mi familia que desde sus quehaceres comparten mi emoción y esfuerzo por la culminación de esta investigación que me permite finalizar esta etapa de pre grado. Dedicarles a ellos que día a día me demuestran su tenacidad y lucha incansable por lograr sus objetivos personales, los cuales he divisado a lo largo de mi vida y que hoy han guiado mi objetivo de culminación de esta investigación.

También a aquellas personas que me acompañaron en el proceso de mejora y a los colaboradores quienes dieron pequeños aportes que fortalecieron mi investigación y abrieron un espacio de reflexión para una convivencia armónica.

Agradecerle a todo este grupo de seres humanos que ha sido el pilar para la culminación de este trabajo. Muchas gracias, ahora forman parte de este logro.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a mi alma mater que me acogió y me abrió las puertas de una etapa universitaria, instruyéndome en cada paso de mi carrera, la cual hoy forma parte de un pilar fundamental en mi educación. Así como también agradecer a los diferentes docentes de la facultad de negocios y administrativos que me brindaron sus conocimientos y apoyo en mi paso por el desarrollo de mi carrera profesional.

Agradezco también a mi asesora de tesis el Dra. García Salirrosas Elizabeth Emperatriz y a mi primer asesor Lic. Peña Huamán Jesús Rolando por su constante guía en el desarrollo de mi tesis y también por su constante apoyo en absolver todas mis incertidumbres y cuestiones que abrieron paso a la culminación de esta tesis que hoy es presentada.

Por otro lado, mi agradecimiento también está dirigido para los directivos de Cotton Creations y a todo el equipo de colaboradores que se han formado como parte de un gran equipo humano dentro de la organización.

Para finalizar, agradecer a todas aquellas personas que con el paso de mi investigación me han permitido absolver mis inquietudes e interrogantes. Además de agradecer a la persona que me llevó por el camino de la investigación de Humberto Maturana y que inicio mi inquietud sobre el tema bajo el libro el sentido de lo humano de Humberto Maturana que fue publicado en 1997.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	46
CAPÍTULO III. RESULTADOS	52
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	78
REFERENCIAS	87
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de los valores	18
Tabla 2 Tipos de valores en la convivencia	19
Tabla 3 Colaboradores de Cotton Creations por áreas.....	47
Tabla 4 Interpretación de los valores interpersonales - SIV	50
Tabla 5 Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral.	52
Tabla 6 Distribución de frecuencia de la dimensión Conformidad.	56
Tabla 7 Distribución de frecuencia de la dimensión independencia.....	58
Tabla 8 Distribución de frecuencia de la dimensión Liderazgo	60
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la dimensión reconocimiento.....	62
Tabla 10 Distribución de frecuencia de la dimensión soporte.....	64
Tabla 11 Correlación de satisfacción laboral y el valor interpersonal benevolencia.....	66
Tabla 12 Correlación de satisfacción laboral y el valor interpersonal independencia.....	68
Tabla 13 Correlación de satisfacción laboral y el valor interpersonal conformidad	70
Tabla 14 Correlación de satisfacción laboral y el valor interpersonal liderazgo.....	72
Tabla 15 Correlación de satisfacción laboral y el valor interpersonal soporte.....	74
Tabla 16 Correlación de satisfacción laboral y el valor interpersonal reconocimiento.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Diagrama de Causa – efecto sobre factores que producen insatisfacción laboral.	12
<i>Figura 2 .</i> Los valores en el dominio relacional	20
<i>Figura 3.</i> Acoplamiento estructural de los organismos.....	22
<i>Figura 4.</i> Lenguaje.....	22
<i>Figura 5.</i> Representación del Conversar	23
<i>Figura 6.</i> Entrelazamiento del lenguajear y el emocionar. Fuente: Elaboración propia	23
<i>Figura 7.</i> Cultura como coordinaciones de coordinaciones conductuales. Fuente: Elaboración propia.	24
<i>Figura 8.</i> El observador	25
<i>Figura 9.</i> Sistema.....	25
<i>Figura 10.</i> Sistema Cultural.....	26
<i>Figura 11.</i> Cultura Prepatriarcal europea	28
<i>Figura 12.</i> Cultura Patriarcal	29
<i>Figura 13.</i> Las certidumbres que carga cada ser humano.	30
<i>Figura 14.</i> La empresa como un sistema	30
<i>Figura 15.</i> Condiciones operacionales relacionales.	31
<i>Figura 16.</i> Condiciones operacionales relacionales centradas en el doble vínculo.....	32
<i>Figura 17.</i> La competencia suprime a la colaboración.....	33
<i>Figura 18.</i> Las emociones como parte de la satisfacción laboral-	34
<i>Figura 19.</i> Respuestas a la insatisfacción laboral.....	39
<i>Figura 20.</i> Representación gráfica de la frecuencia de satisfacción laboral dentro de la empresa.	52

Figura 21. Distribución de frecuencia de la dimensión benevolencia	54
<i>Figura 22.</i> Representación gráfica de frecuencia del valor benevolencia dentro de la empresa. .	54
<i>Figura 23.</i> Representación gráfica de frecuencia del valor conformidad dentro de la empresa. .	56
<i>Figura 24.</i> Representación gráfica de frecuencia del valor independencia dentro de la empresa.	58
<i>Figura 25.</i> Representación gráfica de frecuencia del valor liderazgo dentro de la empresa	60
<i>Figura 26.</i> Representación gráfica de frecuencia del valor reconocimiento dentro de la empresa.	62
<i>Figura 27.</i> Representación gráfica de frecuencia del valor soporte dentro de la empresa.	64

RESUMEN

La presente investigación analiza la relación entre los valores interpersonales y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC desde un enfoque matrístico, en el que se asume a los valores interpersonales como parte de las condiciones operacionales que generan bien-estar y armonía en una organización.

Conforme con el objetivo de la investigación se procedió a evaluar a los 31 colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC, los cuales están conformados por gerentes, jefes y subordinados. Luego de ello se procedió a identificar si efectivamente se evidencia la presencia de los valores interpersonales y si estos tienen relación con el nivel de satisfacción laboral.

Las variables trabajadas para este estudio fueron evaluadas mediante los siguientes instrumentos: cuestionario de valores interpersonales - SIV, que explora la presencia de los valores interpersonales interpretados bajo lo postulado por la biología cultural en la que Maturana indica que bajo la presencia de estas condiciones operacionales se sustenta una convivencia centrada en la armonía (CNN Chile, 2014), y También se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (1999) que evalúa el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores bajo la presencia de siete factores.

Finalmente, a través de la aplicación de los instrumentos se encontró que existe correlación significativa entre el valor interpersonal benevolencia y el nivel de satisfacción laboral. Asimismo, se evidencia que los valores interpersonales como conformidad y soporte están correlacionados de forma moderada, y que el valor interpersonal Liderazgo presenta una relación con el nivel de satisfacción laboral con tendencia positiva baja, por lo cual se infiere que valor podría estar interfiriendo con nivel de satisfacción laboral.

Palabras Clave: valores, condiciones operacionales relacionales, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research analyzes the relationship between interpersonal values and the level of job satisfaction of employees at Cotton Creations SAC textile company from matrístico approach, in which interpersonal values are assumed as part of the operational conditions that generate good-Being and harmony in an organization.

In accordance with the objective of the investigation, the 31 employees of the Cotton Creations textile company were evaluated, which are made up of managers, bosses and subordinates. After that, we proceeded to identify if the presence of interpersonal values is evidenced and if these are related to the level of job satisfaction.

The variables worked for this study were evaluated using the following instruments: interpersonal values questionnaire - SIV, which explores the presence of interpersonal values interpreted under the postulate by cultural biology in which Maturana indicates that under the presence of these operational conditions harmony centered coexistence is sustained (CNN Chile, 2014), and the Job Satisfaction Scale of Sonia Palma SL - SP (1999) that assesses the level of employee satisfaction of employees under the presence of seven factors was also used.

Finally, through the application of the instruments it was found that there is a significant correlation between benevolence interpersonal value and the level of job satisfaction. Likewise, it is evidenced that interpersonal values such as compliance and support are moderately correlated, and that leadership interpersonal value has a relationship with the level of job satisfaction with a low positive trend, so it is inferred that value could be interfering with level of job satisfaction.

Keywords: values, relational operational conditions, job satisfaction.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Desde hace unos años las organizaciones han visto con mayor vehemencia el tema de la satisfacción del cliente interno, razón por la cual han aplicado un cambio de filosofía organizacional y la creación de diferentes estrategias de reconocimientos que motiven a los trabajadores. De acuerdo con (Sodexo, 2017) una estrategia de reconocimiento a los trabajadores puede aportar un 30% más de productividad, 20% más de compromiso de parte del trabajador, un 31% menos de rotación y un 27% de beneficios para la empresa. Esta nueva perspectiva ha generado que las compañías se conviertan estratégicamente más competitivas en el mercado. (Echeverría, 2018)

Al respecto, Terán y Leal (2009) citado en (Yepes Baena, 2019, p. 149), mencionan que es el talento humano un “factor clave de éxito, y a su vez como un factor estratégico para la generación de un incremento en los niveles de productividad y competitividad”. A partir de estos hallazgos es que surge un mayor interés por brindar las herramientas necesarias que permitan establecer las condiciones laborales deseables para los trabajadores, así como también surge la idea de crear espacios o ambientes laborales en armonía que permitan al trabajador sentirse a gusto dentro de ella. (Cañarte Quimis, Moreira Cañarte, Baque Cantos, & Cantos Figueroa, 2018).

Para la Cofundadora del instituto matrístico, Ximena Dávila en la actualidad vivimos sumergidos en un operar que se centra en la competencia, el poder y el control. De acuerdo con lo comentado en el seminario internacional de Ecos, estos espacios relacionales generan estrés e insatisfacción y no relaciones que generen procesos de bien-estar armónico. Sin embargo, para poder desarrollar un ambiente favorable o armónico es preciso entender la naturaleza de la

conducta de los seres humanos y con ello los valores que los acogen dentro de la organización que son participes. (Ecos, 2017).

En efecto, para el Dr. Maturana, un espacio relacional centrado en la armonía presenta seis condiciones operacionales relaciones que contribuyen con la armonía del vivir en un cosmos de aceptación al otro desde su legitimidad, estas configuraciones relacionales están constituidas por: la honestidad, el mutuo respeto, la colaboración, la equidad y la ética, si una de estas condiciones operacionales fundamentales desaparece se desarmoniza todo (CNN Chile, 2014).

En este contexto, es importante mencionar que para estudiar la presencia de las condiciones operacionales relaciones que subyacen en determinados espacios relacionales primero debemos comprender lo humano desde el punto de vista de que es lo que nos mueve y cuáles son los valores que predominan. En este sentido, la presente investigación analiza dentro de la cultura organizacional los valores que poseen los colaboradores y si efectivamente ello se relaciona con la satisfacción laboral de los mismos en la compañía textil Cotton Creations S.A.C, la cual es una planta de fabricación de prendas de vestir de exportación, fundada por dos jóvenes peruanos emprendedores.

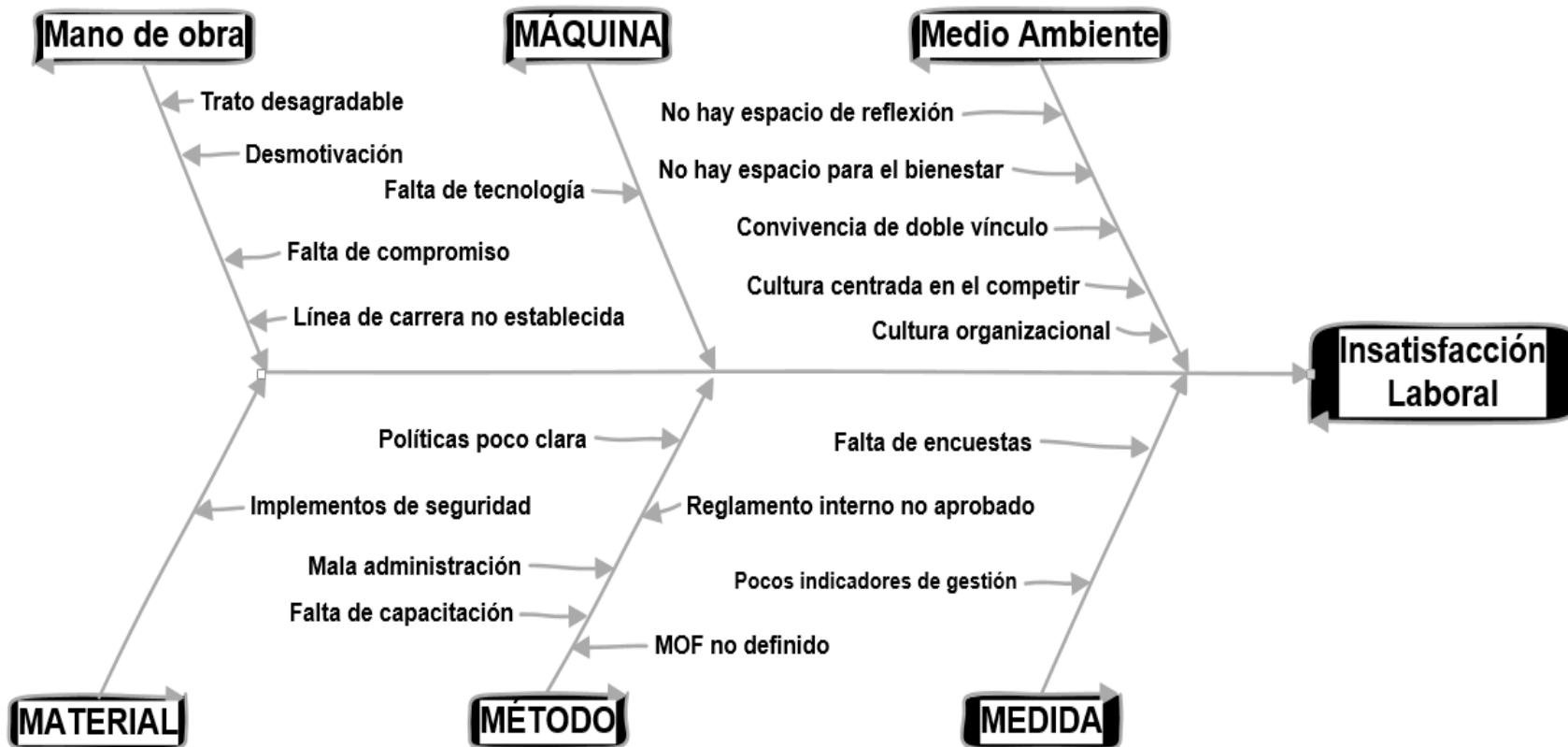


Figura 1. Diagrama de Causa – efecto sobre factores que producen insatisfacción laboral.
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el análisis de la realidad problemática, ahora procederemos a evaluar algunos antecedentes. Es así que (Arias Gallegos, Lazo Mora, & Quintana Cuentas, 2018) Indagó en una muestra de 73 trabajadores arequipeños si el clima organización es un determinante en las relaciones interpersonales o viceversa. Concluyendo que existe una correlación moderada de 0,387. Asimismo, también presenta una relación moderada con sus dimensiones, sin embargo, la dimensión flexibilidad presenta una relación negativa de -0,354, lo que nos sugiere que las relaciones interpersonales serán óptimas siempre y cuando en la empresa se dé una organización eficiente del trabajo, además de que este alineada con la cultura y normas de la empresa. Estos resultados nos llevan a inferir que existe una causalidad unidireccional entre las variables, es decir el clima organizacional es la causa de las relaciones interpersonales.

Por otro lado, (Molero Jurado et al., 2017) Examinó en una muestra de 885 estudiantes escolares del nivel secundario el perfil que tiene los estudiantes con altos niveles de comportamiento antisocial y si los valores interpersonales son predictores de estos comportamientos. A través de los cuestionarios de valores interpersonales y de conductas delincuenciales antisociales se evidencio que, los estudiantes que tenían puntajes bajos en valores como independencia tiene un puntaje alto en el comportamiento antisocial, mientras que conformidad y benevolencia es lo contrario. Asimismo, se observó que los varones tienen puntaje alto en comportamientos antisocial, mientras que las mujeres en los valores interpersonales presentan puntuación más alta que los hombres en valores como conformidad y benevolencia.

Un interesante análisis realizado por (Rosales-Jaramillo, Rodal-Genovez, Chumbi-Toledo, & Bunã-y-Andrade, 2017) sobre el análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado concluyó sobre una muestra de 307 graduados de una universidad ecuatoriana que existe fuerte correlación entre la variable satisfacción laboral y las variable:

salarios, cargos desempeñados y los sectores de empleo; sin embargo se presencia una relación débil entre la satisfacción y el rendimiento académico. Adicionalmente se evidencio que las expectativas laborales de los graduados no están siendo satisfechas por factores como inserción laboral ya que por lo general se encuentran ubicados en el magisterio y no como consultores psicológicos que fue el desarrollo de su carrera. Asimismo, también se encontró que el salario es un determinante para la satisfacción laboral.

En el estudio realizado por (Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero, 2015) en una muestra de profesionales que laboran dentro de las áreas de un hospital Ecuatoriano, concluye que, el clima organizacional y la satisfacción laboral se correlacionan de forma significativa con un valor $p=0.586$, por lo cual se interpreta en el estudio que si el nivel de clima organizacional es alto. La satisfacción laboral de los colaboradores será alta en cada una de sus dimensiones. Adicionalmente como recomendación el autor sugiere que las compañías deben enfocarse en respaldar y mejorar los aspectos del clima organizacional ya que se observa en el estudio que ello puede repercutir en una mayor productividad y también en una mejor atención a los pacientes.

De igual manera para (Charris et al., 2018) en su estudio realizado sobre “la satisfacción laboral en las pyme colombianas del sector textil-confección” que ejecuto en base a una muestra de 19 pymes exportadoras del sector y en el que concluyó que los indicadores que alcanzaron un mayor nivel de satisfacción fueron: el salario, estructura y flexibilidad laboral, mientras que los indicadores relacionados con los atributos del empleo como la variedad de trabajo, el reconocimiento al desempeño, la sensación de seguridad, la estabilidad laboral, las oportunidades de avance en la carrera y la relación con los otros compañeros causan niveles menores de satisfacción.

(Loli et al., 2017) investigó en muestra de 303 empleados de entidades públicas y privadas de Lima sobre si existe una relación entre el contrato psicológico, es decir las obligaciones implícita de ambas partes, con su relación entre el desempeño y la satisfacción. La investigación concluyó que las tres variables se encuentran en un nivel medio, además de que cuando el cumplimiento de las obligaciones por parte de la empresa es mayor, se presenta una mayor satisfacción, desempeño y también el compromiso que tiene el trabajador para con la empresa, en cambio si estas variables bajan también se produce una tendencia a bajar. Asimismo, se evidencio que existen diferencias significativas en las variables en cuando a dimensiones como sexo, estado civil, estatus, remuneración y procedencia, con cual la opinión de los empleados cambio con respecto a estas variables. Sin embargo, en un comparativo se demuestra que cuando la satisfacción laboral y el cumplimiento de parte la organización tienen tendencia a elevarse, el compromiso de los empleados hacía con la organización y el desempeño tienden a ser más bajos, lo cual para el autor puede ser una consecuencia de la actual gestión y modalidad de empleo, lo cual podría causar frustración y ansiedad.

(Gamero Maldonado, 2013) estudio la satisfacción laboral como dimensión de la felicidad sobre la PEAO de la ciudad de Arequipa en una muestra de 386 personas. El investigador encontró que la felicidad promedio es de un 68,79%, con lo cual pueden afirmar que los trabajadores se encuentran medianamente felices. Por otro lado, con respecto a la satisfacción laboral se evidencio que la población se encuentra medianamente satisfecha con su trabajo con una representación del 61,34%. Asimismo, del grupo de personas altamente satisfechas, se pudo interpretar que no existe individuos que sean satisfechos y experimenten infelicidad. Caso contrario en el grupo de personas que manifiesta estar altamente infeliz se observó que se encuentran altamente infelices y a la vez insatisfechos con su lugar de trabajo. A través de estos resultados se concluye que, existe relación

causal entre la felicidad y la satisfacción laboral, ya que se evidencia que la felicidad puede interferir en la satisfacción si esta es baja.

(Alarcón, Huerta, Mas, & De la Cruz, 2017) indago sobre la satisfacción laboral en 44 profesores de educación inicial de la ciudad de nuevo Chimbote. Luego de la aplicación del test de J.D.I Smith, Kendall y Hulin se concluye que los profesores muestran en general un nivel de satisfacción neutro con respecto a su trabajo, oportunidades, sueldo, supervisores y compañerismo, mientras que un 34% se encuentra satisfecho y un 6% se presenta como insatisfecho.

Después haber revisado investigaciones que respaldan el presente estudio, procederemos a estudiar de manera más profunda algunas de las teorías y definiciones sobre los valores.

Es así que Aristóteles citado por (Araos San Martín, 2003) define a los valores desde el punto de vista de ideas, virtudes o dogmas en forma de hábito. Por otro lado, Max Scheler (1874 - 1928) citado en (Angulo Parra, 2014, p. 39) “considera los valores como entidades objetivas, intuitivas, evidentes y, en ese sentido, universales”. Para Hartmann citado en (Federación Internacional de fe y Alegría, 2009, p. 25) , que indica que “los valores son esencias, ideas al estilo platónico. Una supuesta intemporalidad del valor pretende incluir a los valores entre los objetos ideales”. (Frondizi, 1958, p. 11) define al valor como una “cualidad estructural dentro de una situación. Y que la existencia de un orden axiológico es una incitación permanente a la acción creadora y la elevación moral”. Según Sartre (1994) citado en (Medina, 2003, p. 371) “Los valores son ejes fundamentales por los que se orienta la vida humana y constituyen a su vez, la clave del comportamiento de las personas”.

Por otro lado, los valores interpersonales se definen como “aquellos medios que determinan lo que las personas hacen y cómo lo hacen y que éstas están influidas conscientes o inconscientemente por el sistema de valores que ellos adopten” Gordon (1979) citado por (Campos

C, 2014, p. 90). Para determinar los valores interpersonales que constituyen el quehacer de cada individuo, el autor elaboró el cuestionario de valores interpersonales en la cual identifica tres puntos esenciales: los valores, actitudes y aspectos relaciones que nos permiten reconocer bajo que valores actuamos, que actitudes tomamos y como nos relacionamos con el entorno (Campos C, 2014). La interpretación de estos valores, actitudes y aspectos lo realiza por medio de seis aspectos: Soporte, Conformidad, Reconocimiento, Independencia, Benevolencia, Liderazgo:

De acuerdo con (Sejjo, 2009) las características fundamentales de los valores como criterios de comportamiento y motivos de conducta son:

- **Polaridad:** todo valor tiene su valor y antivalor, es decir que los valores se manifiestan en un valor positivo y un antivalor (bueno-malo, justo-injusto, salud-enfermedad, sabiduría-ignorancia). Los antivalores por lo general son rechazados porque implica carencias o perjuicios, mientras que los valores son deseados porque aportan placer y necesidad.
- **Gradación:** hace referencia a la intensidad o fuerza que tiene un valor o antivalor, es decir que no todos los valores o antivalores tienen el mismo valor.
- **Infinitud:** es una característica del valor que implica que los valores suelen ser finalidades que nunca llegan a alcanzarse.
- **Modalidad:** cada valor tiene relación con un elemento cultura, es decir que cada cultura soporta su propio valor y cada uno refleja en el bien que lo sostiene. Por ejemplo, los valores artísticos se aprecian en el arte, los valores éticos en el comportamiento individual, y los valores docentes en la educación.

Según (García Fraile & Biencinto López, 2006) existe una diversidad de valores que los conlleva a ser clasificados en sociales (éticos) y en individuales que tiene que ver con la moral.

Por una parte desde el punto ético se entiende por el comportamiento que realizamos en la convivencia o en el trabajo, por otro lado, el moral tiene que ver con las creencias religiosas sobre las cuales se deja como responsabilidad de otros. En base a ello el autor presenta la clasificación de los valores que le da más importancia a cada cultura.

Tabla 1
Clasificación de los valores

Valores vitales	Capacidad física, salud, vigor
Valores hedónicos	Placer, felicidad, alegría, solaz
Valores económicos	Valor de uso, valor de cambio
Valores estéticos	Belleza, elegancia, gracia
Valores religiosos	Santidad, bienaventuranza, piedad
Valores de la ciencia	Probabilidad, exactitud, verdad
Valores individuales	Templanza, valentía, bondad, justicia, veracidad

Nota: Clasificación de los valores interpersonales de García Fraile & Biencinto Lopez, 2005-2006

El autor explica que por lo general la mayoría de los autores que han estudiado la axiología concuerdan que los valores tienen dos características básicas: su origen humano y su naturaleza abstracta, es decir en lo primero se percibe la herencia cultural que cada sociedad trasciende y en lo segundo se manifiesta su existencia ideal. En base a ello a continuación presentamos la clasificación.

Tabla 2
Tipos de valores en la convivencia

Valores sociales	personales	Ante uno mismo	Valentía, pureza, dignidad, personal, veracidad
		Ante los demás	Lealtad, tolerancia, prudencia, justicia.
		Relaciones sociales simples	Trato cordial, relaciones armónicas, respeto a los demás, bien común
	sociales	Participación colectiva	Comunicación, eficiencia, ejemplaridad, servicio.
		Acciones de beneficio común	Conservación de bienes, seguridad colectiva, asistencia pública, protección mutua.
		Formas superiores de convivencia	Educación, civismo, paz, progreso

Nota: Tipos de valores sociales que se generan en la convivencia. Fuente: García Fraile & Biencinto Lopez, 2005-2006

Para el estudio de los valores se debe analizar cuatro puntos que permiten su entendimiento:

- **Ideal:** los valores son parámetros de comportamiento que una sociedad establece y que pretende que sean alcanzados, ejemplo de ello es comportamientos aceptables, relaciones humanas, la moral y la ética.
- **Empírico:** los valores se transmiten a cada sociedad de forma empírica mediante el comportamiento que opera entre los miembros.
- **Personal:** es el ser humano quien le atribuye un valor a los elementos que percibe en su entorno, esto ya sea por su esencia o por su significancia; así, por ejemplo, el trabajo tiene un valor por el producto obtenido, y otro por la satisfacción de haberlo hecho de forma correcta.

- **Cultural:** dentro de los grupos sociales los valores representan lo ideal a seguir, es decir, la aspiración a buscar lo mejor, un ejemplo de ello es como respetar la naturaleza para tener un mejor ecosistema.

Ahora bien, desde el enfoque matrístico según (Maturana, 1991, p. 244) explica que “los valores son distinciones de configuraciones relacionales en la convivencia, que obtienen su legitimidad desde el amor”. Para el autor los valores tienen relación con el amor puesto que se manifiestan en la armonía social y lo social se fundamenta desde la emoción del amor. “Lo que en la vida cotidiana llamamos valores, son abstracciones de nuestro operar como seres amorosos” (Maturana Romesin, 1993, p. 11).

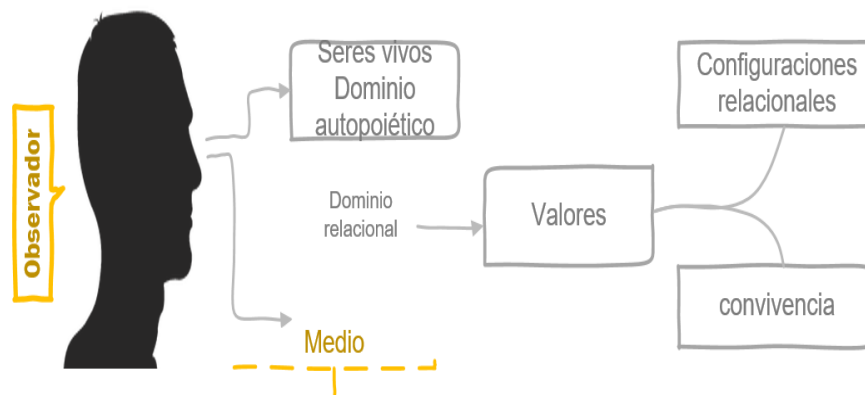


Figura 2 . Los valores en el dominio relacional
Fuente: elaboración propia.

Para el autor (Maturana, 1991, p. 244) los valores se constituyen en el amar y son expresiones de armonía social. El amar es el dominio en el cual las acciones como el respeto se da en la aceptación del otro como un legítimo otro en la convivencia, y en donde hay colaboración se da el respeto mutuo. Maturana plantea que para que ocurra un espacio de convivencia centrada en el respeto mutuo y la colaboración deben satisfacerse 4 condiciones:

1. **Debemos pertenecer a la misma cultura,** es decir debemos participar de los mismos deseos fundamentales y valores.

2. **Debemos ser responsable de nuestros actos**, es decir conscientes de que nuestras acciones contienen acciones positivas y negativas sobre otros seres humanos o sobre el entorno.
3. **Debemos ser libres en la acción**, para ello se requiere respetarse a sí mismo y al otro, sin embargo, ello implica darse cuenta que uno quiere o no quiere las consecuencias de nuestras acciones.
4. **Colaboración mutua**, debemos entender el impacto de nuestras acciones como parte de la creación del espacio en el que vivimos.

Para vivir en una convivencia centrada en el respeto tenemos que quererlo y para quererlo tenemos que vivirlo en la aceptación amorosa del mundo social que nos acoge.

El primer fundamento para entender los valores desde la matrizico es comprender ¿Qué son los seres vivos? (Maturana Romesin, Humberto; Valera García, 1994, p. 15) define a un ser vivo como “Un sistema autopoiético molecular” Es decir, el ser vivo es un ente singular que se produce así mismo en una dinámica molecular de interacción y producción continua, si esta interacción se pierde, el ser vivo muere. Asimismo, un observador puede distinguir dos dominios de existencia en el ser vivo: el dominio fisiológico, es decir el que está determinado por la estructura interna (autopoiesis) y el dominio relacional en el que surge la conducta y en el que se da las interacciones. Es importante mencionar que ambos son disjuntos.

Para (Maturana; Várela, 1984) todo ser vivo parte con una estructura inicial de la cual en el transcurrir de sus interacciones con el medio se van acotando diferentes cambios que se efectúan en él, es decir los cambios estructurales se dan como resultado de la dinámica de las interacciones recíprocas de cada ser vivo.

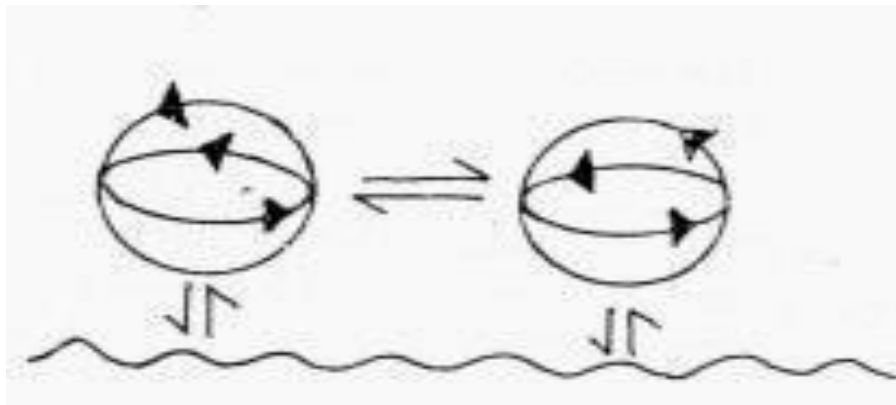


Figura 3. Acoplamiento estructural de los organismos.
 Fuente Maturana, Varela. El árbol de conocimiento. Pág. 121

(Maturana Romesin, 1990) explica que lo humano surge hace tres y medio millones de años atrás con la aparición de grupos de cazadores y recolectores en los que conservaron el lenguaje, es decir “coordinaciones de coordinaciones conductuales consensuales” (Maturana Romesin, 1993, p. 223).

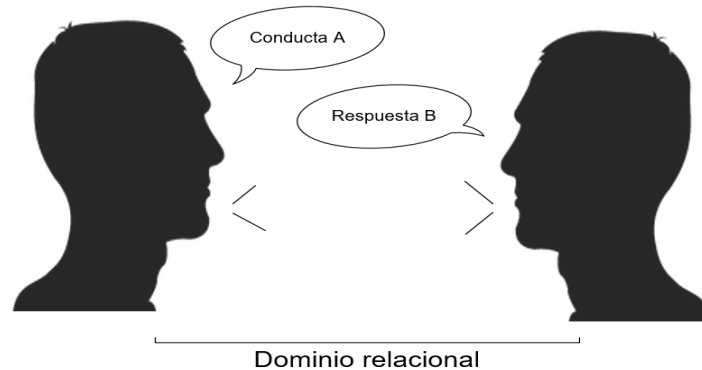


Figura 4. Lenguaje.
 Fuente: Elaboración propia.

Al surgir el lenguaje es posible la comunicación. (Maturana; Varela, 1984, p. 129) la define como “mutuo gatillado de conductas coordinadas que se da entre los miembros de una unidad social”. Es decir, lo explica como la coordinación conductual en un espacio emocional de aceptación. Un observador define que dos personas se comunican cuando observa coordinaciones,

entonces interpreta como una referencia de un observador sobre otros seres humanos que coordinan sus haceres.

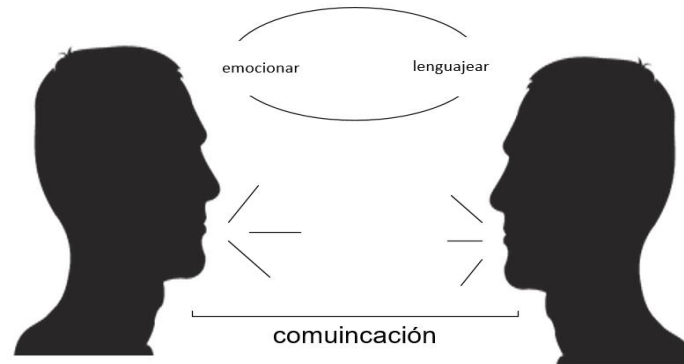


Figura 5. Representación del Conversar
Fuente: Elaboración Propia

Con el pasar de los años en la coordinación surge la cultura, la cual (Maturana Romesin, 1993, pp. 29–30) define como “una red cerrada de conversaciones que constituye y define una manera de convivir humano como una red de coordinaciones de emociones y acciones que se realiza como una configuración particular de entrelazamiento del actuar y el emocionar de la gente que vive esa cultura”. Este acoplamiento estructural de tercer orden ha sido la continuidad de los linajes porque dentro de este proceso el individuo adquiere configuraciones conductuales que determinan conductas culturales. (Maturana; Várela, 1984).

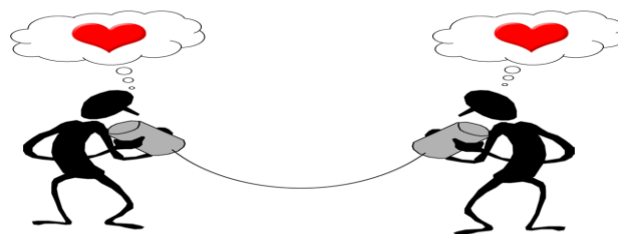


Figura 6. Entrelazamiento del lenguaje y el emocionar.
Fuente: Elaboración propia

En este proceso de coordinar haceres se requiere de la emoción que acoge al otro como legitimo otro (amar) en la colaboración y aceptación. (Maturana Romesin, 1993, p. 63) indica que

el amor es como “el dominio de aquellas acciones que constituyen al otro como un legítimo otro en coexistencia con uno”, para el autor el amor es el fundamento que constituye la emoción básica de la vida social, en la que se fundó el origen de la historia humana y el lenguaje como parte de nuestra conservación del vivir humano. En este sentido la cultura Matrística es una de las culturas que lo conservo como la primera cultura que surge en la humanidad centrada en la confianza, la colaboración y el respeto mutuo; sin embargo hace unos 10,000 a 7,000 años atrás se produce un cambio de emociones que abrió paso a una transformación dentro de la red de conversaciones para producir a la cultura patriarcal/matriarcal que opera desde la desconfianza y la negación del otro(a) (Maturana Romesin, 1993)

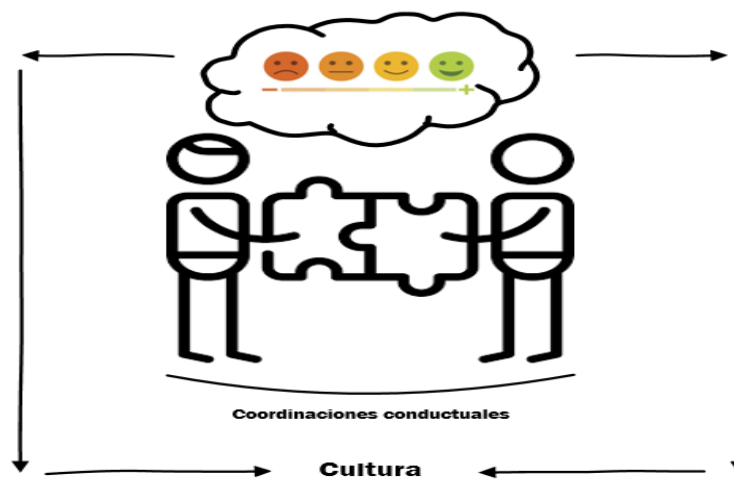


Figura 7. Cultura como coordinaciones de coordinaciones conductuales.
Fuente: Elaboración propia.

Dentro de nuestro vivir relacional como seres humanos realizamos distinciones como observadores desde el lenguaje, para (Maturana Romesin, Humberto; Dávila Yáñez, 2008, p. 202) “Todo lo dicho es dicho por un observador a otro observador que puede ser él o ella misma. El observador es un ser humano que distingue lo que distingue como si lo distinguido existiese con independencia de su acto de distinción”

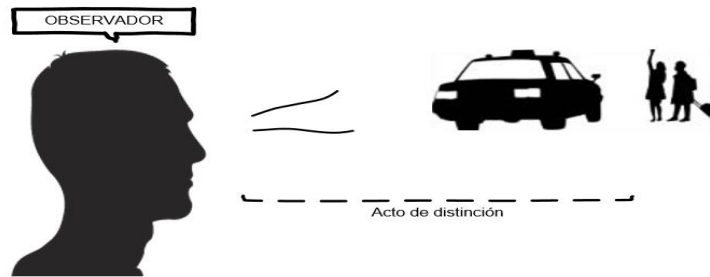


Figura 8. El observador
Fuente: elaboración propia

Dentro del vivir relacional, los seres humanos como observadores realizamos distinciones de nuestro vivir relacional, es así que (Maturana Romesin, Humberto; Dávila Yáñez, 2008, p. 16) conceptualiza las leyes sistémicas como “las abstracciones fundamentales del vivir y convivir humano que puede ayudar a orientar el modo de vida implicado en la invitación a la comprensión de los fundamentos biológico-culturales de nuestra naturaleza humana.” A continuación, se presentan alguna de ella.

- **Ley sistémica # 1:**

“Cada vez que en un conjunto de elementos comienza a conservarse ciertas relaciones se abre espacio para que todo cambie entorno a las relaciones que se conservan” (Maturana Romesin, Humberto; Dávila Yáñez, 2008, p. 149)

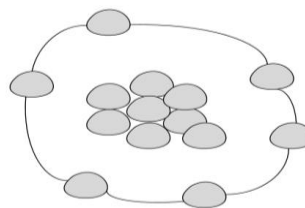


Figura 9. Sistema.
Fuente: Elaboración Propia

- **Ley sistémica # 2:**

“Nada ocurre en el devenir histórico porque las consecuencias de su ocurrir hayan sido necesarias en el momento que ocurre” (Maturana Romesin, Humberto; Dávila Yáñez, 2008, p.

181). El resultado de un proceso no implica una circunstancia en su origen, es decir que nada ocurre porque el resultado sea necesario para su origen.

▪ **Ley sistémica # 3:**

“La historia de los seres vivos en general, y de los seres humanos en particular, ha seguido y sigue un curso definido en cada instante por los deseos, preferencias, ganas y emociones en general” (Maturana Romesin, Humberto; Dávila Yáñez, 2008, p. 62). La historia de los seres humanos es guiada por el curso de las emociones, preferencias y deseos, el cual surge juntamente con la conservación de nuestro vivir en tanto ello haga sentido para nosotros.

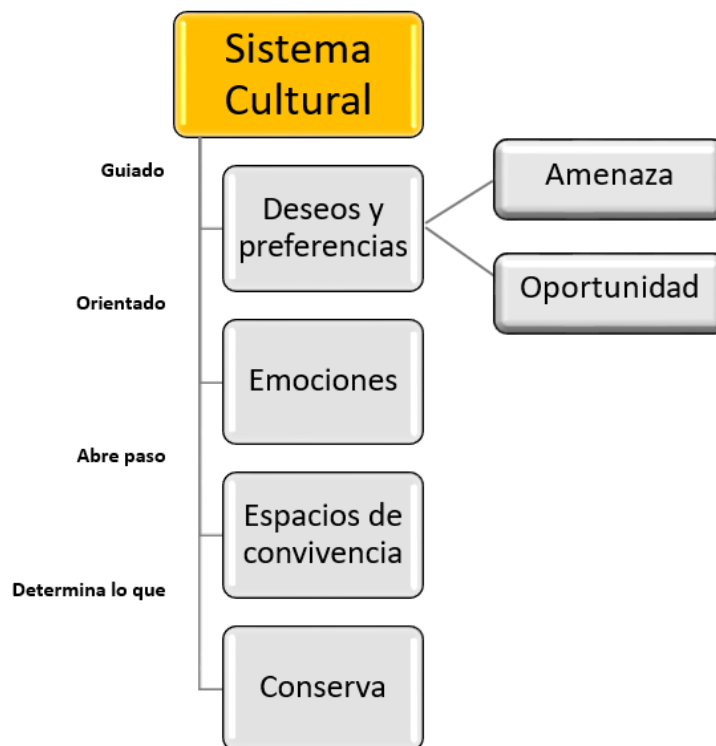


Figura 10. Sistema Cultural
Fuente: Elaboración Propia

Los modos de vida han sido parte de nuestra historia como seres humanos a lo largo de años, en estos se han conservado configuraciones de modos de convivir que han pasado tras

generaciones. Es así que el inicio de estos modos de convivir se inicia con la Cultura Matrística. (Maturana Romesin, 1993) explica que la cultura Matrística nace a partir de la conservación de cierta red de conversaciones que se produjo en el convivir de los pueblos primitivos de Europa hace unos siete o cinco mil años antes de Cristo. Investigaciones realizadas sobre los restos fósiles determinan que la población de aquel entonces tenía una manera de vivir a la cual los autores denominan cultura Matrística, en este modo de vivir no existían las guerras o violencia de unos con otros, además de que no existía jerarquía o dominación de un sexo sobre el otro, puesto que ambos participan en las actividades cotidianas. Asimismo, se encontró que los habitantes de aquella época no usaban las armas como adornos, por el contrario, se podía reflejar que valoraban lo sagrado de la vida cotidiana dentro de un espacio de armonía en el que había mucho respeto por la naturaleza y por todo el proceso de transformación biológica, mediante estas revelaciones los autores sustentan que el modo de vida que sostenía a este grupo de recolectores estaba basado en la confianza de la aceptación legítima del otro u otra, vínculo que inicia en la relación materno infantil.

Para Maturana la cultura Matrística está determinada por la participación del hombre y la mujer desde un estilo de vida centrado en la cooperación, comprensión, respeto y co-inspiración

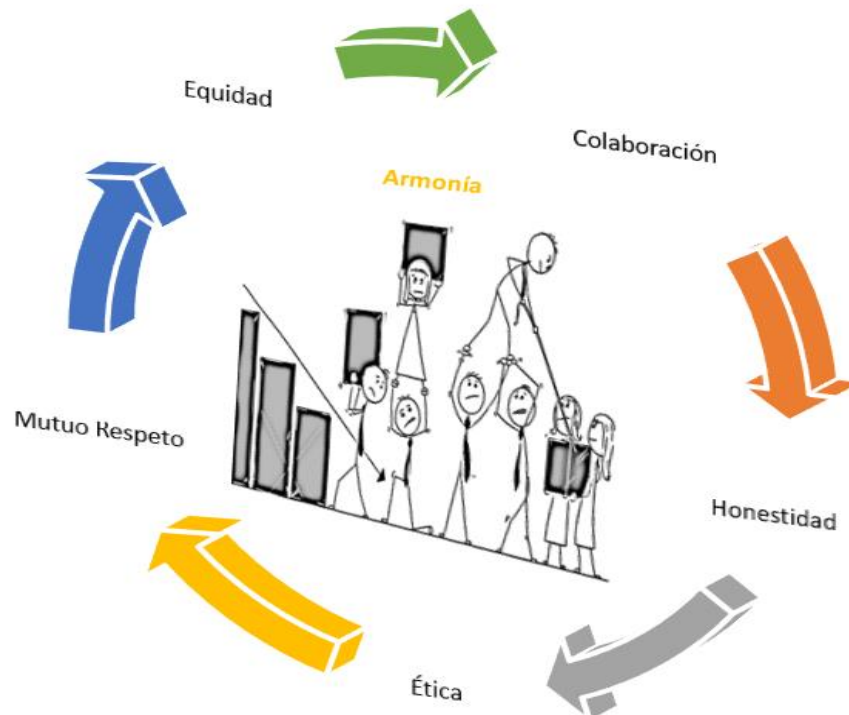


Figura 11. Cultura Pre-patriarcal europea
 Fuente: Elaboración propia

En resumen, en la cultura Matrística existe la aceptación de la legitimidad del otro en un espacio que conlleva a la colaboración en los quehaceres diarios y en placer de hacer las cosas juntos, todo ello centrado en un espacio relacional de armonía porque existe colaboración, honestidad, ética, el respeto y equidad.

Posteriormente, y con la separación del lobo de su alimento natural emerge la cultura Patriarcal / Matriarcal. (Maturana Romesin, 1993) considera que la cultura patriarcal parte desde la desconfianza, en donde se constituye una red cerrada de conversaciones caracterizada por las coordinaciones de acciones y emociones que hacen de nuestra vida cotidiana un modo de coexistencia que valora la guerra, la competencia, la dominación, las jerarquías que exigen obediencia, la autoridad, el poder, la apropiación de los recursos y la justificación racional del control.

Actualmente la humanidad vive enfrascada en una cultura patriarcal europea que se enfoca en la no aceptación al otro, es decir está constituida por una red cerrada de conversaciones que basa sus coordinaciones de acciones y emociones en la desconfianza de unos con otros y en un convivir patriarcal basado en la jerarquía que exige la obediencia.

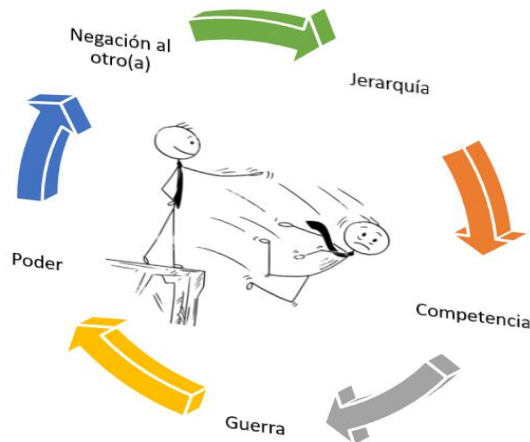


Figura 12. Cultura Patriarcal
Fuente: Elaboración propia

No obstante, frente a la actual cultura patriarcal en la que vivimos existe un modo de transformar la cultura a través de la reflexión, lo cual implica detenerse a mirar lo que hacemos y desde allí decidir el rumbo a seguir. La reflexión puede surgir de la curiosidad o desde el dolor. Sin embargo, el reflexionar ejerce todo un cambio en nuestro espacio relacional que nos abre acceso al entendimiento y el conocimiento.

Es importante mencionar que las certidumbres son ideas ya elaboradas, es decir afirmaciones que un individuo cree que, valida, por ende, para él son inamovibles, este tipo de ideas evitan el reflexionar, porque uno infiere que ya sabe.

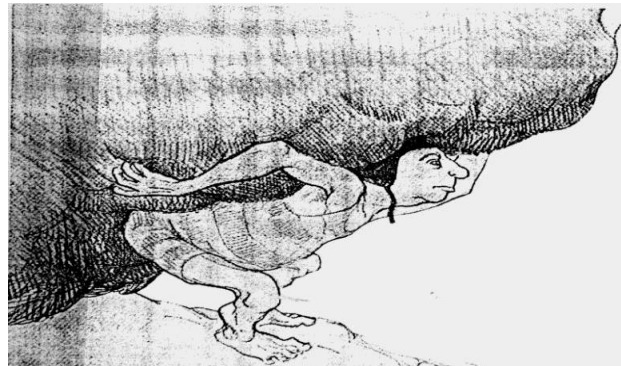


Figura 13. Las certidumbres que carga cada ser humano.
Fuente: El árbol de conocimiento 1984 Pág. 165

Desde el enfoque de Maturana, cada empresa es un sistema porque conserva ciertas relaciones de coordinación de haceres de unos con otros con el fin de poder lograr un objetivo en común. Por ejemplo, una empresa industrial que produce chompas necesita coordinar donde va el ojal, los botones, el hilo, entre otros insumos que las personas que la elaboran necesitan saber. Es importante para las empresas sepan lo que quieren conservar, ya que estamos en un entorno que exige el cambio continuo.

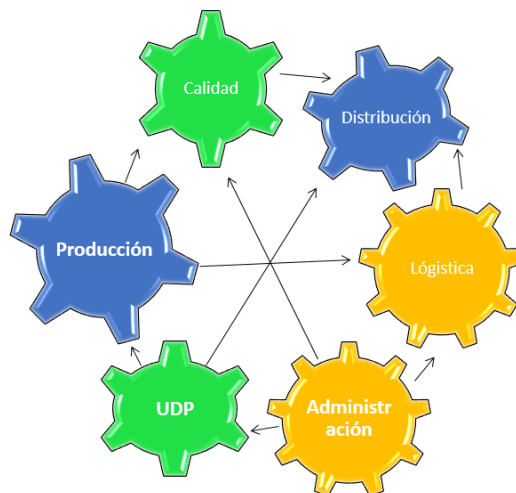


Figura 14. La empresa como un sistema
Fuente: Elaboración Propia

Ahora hagamos hincapié en lo que definimos como sistema, cuando todas las partes estas conectadas entre sí y en medida de que se diferencian del resto es lo que definimos como sistema, si ello se va perdiendo en el devenir de su existencia deja de ser un sistema. Sin embargo, cuando hablamos de sistemas en las empresas también nos referimos a los trabajadores relacionándose unos con otros en las distintas áreas. En la entrevista en (CNN Chile, 2014) Maturana sostiene que son las condiciones operacionales relacionales que se basan en una dinámica que tiene como principios operacionales a la colaboración, honestidad, equidad, mutuo respeto y la ética como fundamento de una convivencia democrática que genera armonía o bien-estar. Las condiciones operacionales se entrelazan y producen un actuar consciente en el que no se daña al otro ni al entorno. En este espacio relacional se opera desde la honestidad la cual implica la aceptación del otro en un espacio de participación por el placer de hacer las cosas juntos y en donde cada individuo es responsable de los haceres porque puede ser consciente ello.

Para Maturana las condiciones operacionales relacionales están conectadas entre sí, de modo que, si una desaparece, se desarmoniza la convivencia.

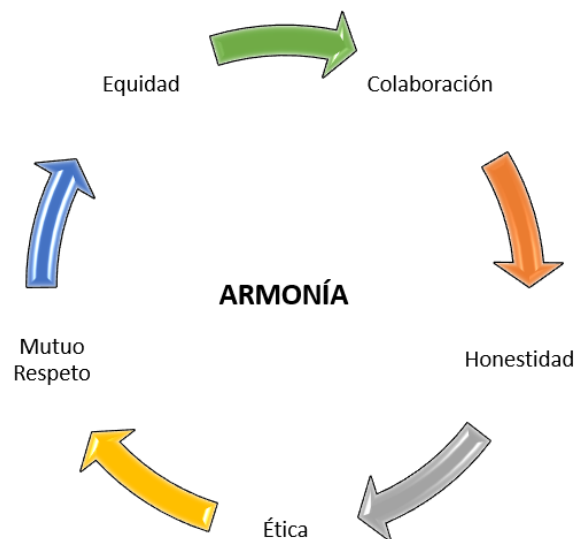


Figura 15. Condiciones operacionales relacionales.
Fuente: Elaboración Propia

En una entrevista a Maturana en (CNN Chile, 2014) fundamenta que los espacios que generan bien-estar en la convivencia deben estar centrados en hacernos responsable de lo que hacemos y decimos en un cosmos que se abre para colaborar uno con otros desde el placer. (Maturana Romesin, Humberto; Dávila Yáñez, 2015) describen que la armonía primigenia ancestral era una época de inocencia, respeto, comprensión y felicidad que se daba en un vivir-convivir en el bien-estar del placer de estar juntos haciendo lo que ellos creían o sentían que era necesario, es decir sin esfuerzos y en el que se respetaba la existencia de otros seres vivos en un habitar espontaneo de mayor coherencia sensorial-operacional-relacional con el medio, si se pierde estas condiciones nace un doble vinculo que genera insatisfacción.



Figura 16. Condiciones operacionales relacionales centradas en el doble vínculo.

Fuente: Elaboración Propia

Parte de esta relación en el doble vínculo nace con las jerarquías y con el liderazgo que no es más que una relación interpersonal en la que una persona deja que otra inspire su hacer en un acto de sometimiento admirativo a los deseos de otro que acepta como líder, es decir en placer de hacer las cosas mediante la obediencia. A partir de esta premisa los gerentes pueden evaluar si aún quieren elegir coordinar sus haceres en base a exigencias y obediencia o a través de la colaboración y el respeto como espacio en el que ello fluye desde la iniciativa propia y no como un mecanismo en el que espero algo a cambio.

Para (Maturana Romesin, Humberto; Dávila Yáñez, 2008) las empresas por lo general están compuestas por líderes, sin embargo ellos expresan que no es el liderazgo un modo de dirección viable para alcanzar objetivos, puesto que el liderazgo centra su operar en negar al otro y en el que solo el más apto sobrevive, mientras que en la co-inspiración se trata de no negar al otro sino por el contrario de colaborar juntos bajo el placer de hacerlo.



Figura 17. La competencia suprime a la colaboración.
Fuente: Elaboración propia

Desde otro enfoque de estudio ahora analizaremos a la variable satisfacción laboral. Esta variable se define como un sentimiento determinado que hace frente a una actividad asignada y que en base a ello se produce derivaciones de sentimientos de bien-estar, en este curso intervienen factores como el interés intrínseco, las oportunidades de aprendizaje, las dificultades, la cantidad de trabajo y las posibilidades de éxito durante el proceso (García Santillán, Arturo; Uscanga Guevara, 2008).

Asimismo, para (Palma Carrillo, 1999) la satisfacción laboral es la actitud que asume el trabajador frente a los aspectos que vinculan al trabajo, entre ellas considera la presencia de factores como el desarrollo personal, los beneficios, las políticas de administración, las relaciones

internas, las condiciones físicas y materiales. Para la autora, mientras un trabajador se encuentre más motivado y contento con las actividades que realice, este a su vez pondrá un mayor énfasis en la gestión de sus actividades designadas.



Figura 18. Las emociones como parte de la satisfacción laboral-
Fuente: Elaboración propia

Dentro de este contexto podemos observar que existen diferentes tipos de satisfacción laboral. Para (García Santillán, Arturo; Uscanga Guevara, 2008) las personas podemos tener varios tipos de satisfacción laboral, entre ellas destacan los siguientes tipos:

- **Satisfacción Continua:** se produce cuando la satisfacción del individuo va en aumento de acuerdo con sus aspiraciones.
- **Duradera o estable:** cuando se mantiene el mismo nivel de aspiraciones, pero la satisfacción varía.
- **Renunciada:** gozan de una insatisfacción laboral y a su vez se adecúan al nivel de aspiraciones que el trabajo les proporciona.

- **Productiva:** conservan una actitud de insatisfacción, pero mantienen el nivel de sus aspiraciones y buscan alternativas de solución para poder tolerar diferentes situaciones.
- **Fija:** se encuentran en una insatisfacción laboral en la que mantienen el nivel de sus aspiraciones, pero no buscan dominar las situaciones.
- **Pseudo - satisfacción:** tiene insatisfacción y frustración, sin embargo, distorsiona ello y lo niega.
- **Motivación:** busca lograr una meta o cubrir una satisfacción desencadenada desde una necesidad.
- **Satisfacción laboral:** actitud resultante del trabajo concreto.

Dentro del marco por estudiar la satisfacción laboral han surgido diversas teorías que refuerzan el tema, es así que McClelland (1953) citado en (Robbins, Stephen; Coulter, Mary 2014) determino tres necesidades básicas que encaminan la motivación de los trabajadores. Las necesidades de poder que tiene que ver con la necesidad de influir y controlar a los demás; afiliación que se basa en la necesidad de relacionarse con otros (a); y de logro que está orientada a la necesidad de obtener el éxito.

Los individuos con una alta necesidad de logros, suelen ser eficientes y eficaces al momento de realizar sus labores; sin embargo, son el tipo de persona que evitan tareas que consideren muy fáciles o muy difíciles. Por otro lado, las personas con necesidad de poder suelen usar su influencia en las personas o hechos que permite tener un control del trabajo personal y de otros.

Por otro lado, Maslow (1954) citado en (Robbins, Stephen; Coulter, Mary 2014) planteo cinco necesidades humanas bajo una pirámide jerarquizada en el que se le otorga importancia de

acuerdo a un nivel ascendente. Para Maslow existen las necesidades fisiológicas que hace referencia a la necesidad básica de alimento, agua y abrigo. La necesidad de seguridad y protección que se relaciona con la protección de peligros físicos (estabilidad laboral). Las necesidades sociales de pertenencia y aceptación. Las necesidades de estima es decir de aprecio de los demás y de uno mismo y finalmente la necesidad de autorrealización que tiene que ver con alcanzar lo deseado.

Herzberg (1957) citado en (Charris et al., 2018) propuso la teoría de los dos factores, el cual en el primer caso son factores que están relacionados a la higiene o contexto laboral, este se refiere a las condiciones que se establecen alrededor del trabajo del individuo, incluyéndose de las condiciones físicas y ambientales que se generan en ella. En el caso del segundo factor hace referencia a las condiciones que puedan provenir de afuera y que generan motivación ya que están relacionados con los logros y reconocimientos. En síntesis, la teoría de los dos factores está definida por la satisfacción producida en el cargo en función al contenido de las actividades desafiantes y estimulantes a lo cual llamamos factores motivadores y, por otro lado, a los factores higiénicos como producto de la insatisfacción en el cargo que depende del ambiente, la supervisión de los colegas y el contexto en el que se desenvuelve.

Otra teoría básica es la Teoría de la fijación de metas de Locke (1969) citata en (García Santillán, Arturo; Uscanga Guevara, 2008) en el que menciona que las metas son conductor importante para la motivación del trabajador, ya que proporciona el objetivo claro de lo que debe hacer y cuanto esfuerzo demandara, además de que incrementan el desempeño porque generan un estímulo interno por lograr un objetivo.

(Robert, 1990) interpreta que dentro de cada organización existen los siguientes factores que influyen en la satisfacción laboral:

- **Supervisión:** una supervisión empática es clave para el desarrollo de la autoestima y el aumento de la satisfacción laboral de los empleados.
- **Reto Laboral:** es un factor estimulante para los empleados porque implica una mayor necesidad de demostrar su creatividad o de aplicar aptitudes personales y asumir riesgos.
- **Claridad del Trabajo:** la comprensión de los empleados sobre las actividades que desarrollan influye dentro de la satisfacción de los trabajadores.
- **Incentivos:** las recompensas extrínsecas e intrínsecas están relacionadas con la satisfacción laboral de forma directa, ya que en ambos casos se ejerce un efecto inmediato que influye sobre la motivación y el desempeño del empleado

Por otro lado, mantener una satisfacción laboral adecuada dentro de la empresa puede conllevarnos a una mejor productividad. Es así (Robbins, Stephen; Coulter, 2014) explican que durante el siglo XX varios gerentes inferían que un trabajador feliz era en consecuencia un trabajador productivo, ya que observaron que en las organizaciones con más empleados satisfechos tendían a ser más eficaces que las organizaciones con menos empleados satisfechos. (Hellriegel; Slocum, 1999) indican que la productividad es producto de la relación entre los insumos consumidos y la producción obtenida que comprende cantidad y calidad de bienes y servicios. Cuando un grupo de trabajo alcanza el éxito en las metas propuestas, la retroalimentación positiva que recibe de lo alcanzado genera un compromiso y satisfacción que produce una sensación intrínseca de bienestar. Este proceso de motivación está alineado con la productividad, ya que la motivación será la fuerza con la que los trabajadores ejerzan sus actividades en alineación con las metas. En base a ello es esencial que los gerentes canalicen de manera efectiva la motivación de los trabajadores así como también la organización debe velar por mantener el bienestar de los

colaboradores en el desempeño de sus actividades con el fin de brindarles la libertad de desarrollar espacios creativos e innovadores en su lugar de trabajo.

Una organización para ser productiva tiene que afrontar los desafíos de la motivación y con ello de la satisfacción dentro de la organización para despertar dentro del personal el deseo de ser personas más productivas dentro de su labor. Sin embargo, en el camino por obtener un ambiente laboral adecuado pueden existir algunos factores que generan insatisfacción laboral. Para (Vallejo Calle, 2010) la insatisfacción laboral es una respuesta negativa que se genera en un proceso en donde las condiciones laborales y la personalidad de cada individuo puede generar un estado de ansiedad, intranquilidad o un estado depresivo. Dentro de este proceso el autor identifico las siguientes nueve causas que influyen en la insatisfacción laboral:

- Salario bajo
- Mala relación con los jefes.
- Mala relación con los compañeros de trabajo.
- Escasas o nulas posibilidades de promoción.
- Personas inseguras.
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.
- Malas condiciones laborales.
- Circunstancias personales y laborales.
- Escaso tiempo para compartir en familia.

Para el autor la insatisfacción puede ser expresada de diferentes maneras, una de ellas es las quejas o daños en contra de la empresa, frente a ello el autor destaca las respuestas que producen la insatisfacción laboral dentro de una representación de un cuadro que difieren en dos dimensiones: constructivo /destructivo y activa/pasiva

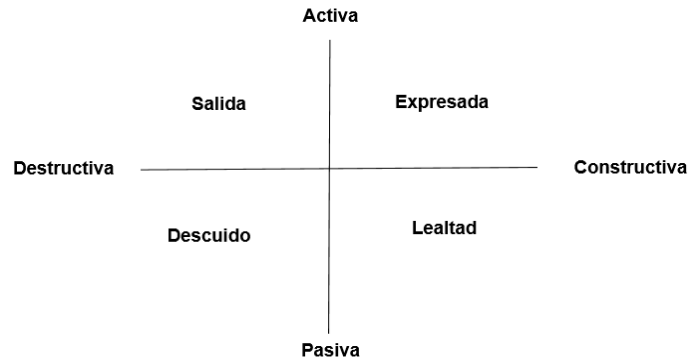


Figura 19. Respuestas a la insatisfacción laboral.
Fuente: Rusbult y Lowery “when Bureaucrats Get the Blues”,
Journal of Applied Social Psychology, Vol. 15 N. 1, 1985

- Abandono: es la insatisfacción que se presenta en el retiro del puesto.
- Expresión: es la declaración de insatisfacción expresada en intentos explícitos por mejorar la situación.
- Lealtad: es la adhesión que tiene el trabajador con la empresa en la que en una forma optimista espera que la situación mejore.
- Negligencia: son actitudes pasivas como el ausentismo, retrasos, merma de esfuerzos y el aumento de errores.

Algunas de las consecuencias de la insatisfacción laboral según (Vallejo Calle, 2010) pueden ser: la desmotivación, ansiedad, estrés y depresión; con lo cual eso puede provocar una disminución en el rendimiento, la calidad y la productividad del trabajador. De acuerdo con la investigación de los autores si a un empleado no le gusta las labores que realiza dentro de su trabajo este tendrá más probabilidades para dejarlo.

(Davis & Newstrom, 2003) explican que existen cuatro etapas definidas que identifican las consecuencias de la satisfacción - insatisfacción laboral:

- **Satisfacción y Actuación:** Los trabajadores se encuentran satisfechos y motivados en sus actividades por la adecuada propuesta organizacional que brinda condiciones de trabajo agradables.
- **Insatisfacción y Retiro:** El trabajador insatisfecho se encuentra en un proceso en el que se mantiene distante del trabajo y hasta puede llegar a una conducta de renuncia.
- **Insatisfacción y Agresión:** el mantener personal insatisfecho puede generar un mayor costo para la organización, ya que puede llevar a los trabajadores a conductas en contra de la empresa, entre ellas puede ser el sabotaje, errores deliberados y actividades sindicales. Además de que este tipo de conductas se desplaza hacia otros compañeros.
- **Satisfacción y Eficiencia Organizacional:** La eficiencia en las tareas asignadas y la disminución de accidentes dentro del trabajo son producto de actitudes de satisfacción laboral.

Algunas de las Actitudes de los empleados con satisfacción e insatisfacción laboral según (Robbins & Judge, 2009) son:

- **Salida:** proceso que va direccionado hacia la salida de la organización en mira de un nuevo puesto de trabajo.
- **Voz:** actitud de forma activa que sugiere mejoras a través del análisis del problema con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- **Lealtad:** espera con el optimismo de que la administración establezca condiciones de mejora, incluso se respalda a la organización ante críticas del exterior con esa confianza de cambio.

- **Negligencia:** consentir actitudes de insatisfacción como el ausentismo, la impuntualidad, el bajo esfuerzo o mayor tasa de error que generen pasivamente que las condiciones empeoren.

De acuerdo con lo investigado por el autor los comportamientos de salida y negligencia están asociadas a las variables de desempeño-productividad, ausentismo y rotación; Sin embargo, este modelo planteado por autor también incluye comportamientos constructivos que permiten que los individuos toleren situaciones desagradables a través de comportamientos de voz y lealtad.

Algunos recursos para enfrentar la insatisfacción laboral según (Vallejo Calle, 2010) es que el equipo encargado de la parte de gestión humana debe tener la responsabilidad de identificar la insatisfacción que se está generando dentro de la empresa; a partir de ello el equipo debe realizar un diagnóstico detallado en cuanto a las causas que originan la insatisfacción para posterior a ello se puede proceder a utilizar diferentes enfoques que contribuyan a enfrentar el problema. Entre algunas de las recomendaciones por el autor tenemos:

1. Realizar cambios en las condiciones de trabajo, supervisión, compensación o diseño del puesto.
2. Rotación de los empleados entre otras áreas de la empresa, con el fin de obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y del puesto. (esta rotación se puede generar solo en casos limitados).
3. Generar cambios en la percepción o expectativas del empleado insatisfecho, este proceso es efectivo cuando los empleados se encuentran preocupados por rumores falsos sobre la empresa que los pudiera perjudicar.

De acuerdo con el autor, los responsables deben procurar siempre mantener ambientes de trabajo que favorezcan las buenas relaciones interpersonales en donde se controle de forma eficaz

todos los aspectos que podrían causar insatisfacción, por otro lado, la empresa tiene la responsabilidad esencial de contratar empleados competentes para cada cargo, además de bríndales las herramientas adecuadas para que cada trabajador pueda desempeñar sus labores de forma óptima. Es necesario que la empresa también capacite de forma continua y realice su feedback de sus procesos, con ello podrá implementar procesos de mejora que permita el desarrollo de los empleados y la satisfacción de sus necesidades.

(Palma Carrillo, 1999) determino el nivel de satisfacción laboral a través de la evaluación de siete factores que detalla a continuación:

- **Factor I. Condiciones Físicas y/o materiales:** Los define como los medios que facilitan el desenvolvimiento de la labor del trabajador.
- **Factor II. Beneficios Laborales y/o remunerativos:** Hace alusión al grado de satisfacción que percibe el trabajador con el incentivo económico regular o adicional como pago a su la labor que realiza.
- **Factor III. Políticas administrativas:** Se define como el grado de armonía que se establece entre las políticas o lineamientos estipulados por la organización.
- **Factor IV. Relaciones sociales:** Son definidas de acuerdo al grado de satisfacción que se da frente a la interrelación entre los miembros de la organización con quien se realiza las labores cotidianas.
- **Factor V. Desarrollo personal:** Son las oportunidades de autorrealización que tiene el trabajador dentro de la organización
- **Factor VI. Desempeño de tareas:** Es definido como la valoración de las actividades cotidianas que realiza el trabajador en el desempeño de sus tareas dentro de la entidad que labora.

- **Factor VII. Relación con la Autoridad:** Considerado como la apreciación valorativa que define el trabajador dentro de la relación entre él, su jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre el enfoque matrístico de los valores interpersonales y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?

1.2.2. Problemas Específicos

Los problemas específicos determinados durante la investigación son los siguientes:

- ¿Qué relación existe entre el valor interpersonal Benevolencia y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?
- ¿Qué relación existe entre el valor interpersonal Independencia y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?
- ¿Qué relación existe entre el valor interpersonal Conformidad y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?
- ¿Qué relación existe entre el valor interpersonal Liderazgo y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?

- ¿Qué relación existe entre el valor interpersonal Soporte y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?
- ¿Qué relación existe entre el valor interpersonal Reconocimiento y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Identificar la relación entre el enfoque matrístico de los valores interpersonales y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de relación entre el valor interpersonal benevolencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.
- Determinar el nivel de relación entre el valor interpersonal Independencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.
- Analizar el nivel de relación entre el valor interpersonal Conformidad y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.
- Determinar el nivel de relación entre el valor interpersonal Liderazgo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.
- Identificar el nivel de relación entre el valor interpersonal Soporte y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.

- Identificar el nivel de relación entre el valor interpersonal reconocimiento y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.

1.4.Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe relación entre el enfoque matrístico de los valores interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre el valor interpersonal Benevolencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.
- Existe relación entre el valor interpersonal independencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.
- Existe relación entre el valor interpersonal Conformidad y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.
- Existe relación entre el valor interpersonal Liderazgo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.
- Existe relación entre el valor interpersonal Soporte y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.
- Existe relación entre el valor interpersonal Reconocimiento y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, ya que “Utiliza la recolección de datos para probar Hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baplista Lucio, 2014, p. 4).

Según su alcance, el estudio es de carácter correlacional, debido a que tiene como objetivo entablar una asociación entre dos variables que se miden sobre una muestra en un determinado entorno. (Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baplista Lucio, 2014)

El tipo de investigación es básica, de acuerdo con (Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baplista Lucio, 2014, p. XXIV) la investigación básica cumple el propósito de “producir conocimiento y teorías”.

El diseño de la investigación es no experimental ya que se observa a las variables en su contexto natural y sin la manipulación de ellas. Asimismo, este diseño no experimental es transversal puesto que los datos han sido recolectados en un determinado momento.

2.2. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos)

La población de la presente investigación estuvo conformada por los treinta y un trabajadores que laboraron al cierre del periodo del mes de febrero del 2019 dentro de la empresa Cotton Creations S.A.C, ubicada en el distrito de Ate. Dicha población está caracterizada por los empleados que conforman las siete áreas que tiene la empresa y las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

- **Área de Abastecimiento:** recoge todos los requerimientos de las áreas para gestionar la compra.

- **Área de administración:** se encarga de ver todo el tema referente a tesorería, contabilidad, recursos humanos y facturación.
- **Área de Almacén:** recibe e informa sobre los ingresos y salidas de materiales o insumos que adquiere la empresa.
- **Área de Calidad:** se encarga de auditar la producción que genera la parte operativa.
- **Área de ingeniería:** se encarga de gestionar y minimizar los tiempos de los procesos productivos a fin de reducir costos.
- **Área de producción:** encargada de gestionar con el área operativa la programación y el avance de la producción.
- **Área de desarrollo y producto:** se encarga de gestionar toda la parte de diseño y elaboración de la muestra de prenda que se envía al cliente.

Tabla 3
Colaboradores de Cotton Creations por áreas.

Departamento	Total
Abastecimiento	2
Administración	4
Almacén	4
Calidad	5
Ingeniería	3
Producción	5
Unidad de desarrollo de producto	8
Total, general	31

Nota: Total de colaboradores por área. Fuente: Base de datos Plame – febrero 2019

2.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

Para el presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- **Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) (1999)**

La escala fue planteada por la profesora e investigadora de la facultad de psicología de la universidad Ricardo Palma de Lima, Perú, esta escala mide los siguientes indicadores:

- Condiciones físicas y materiales.
- Beneficios laborales y remunerativos.
- Políticas administrativas.
- Relaciones sociales.
- Desarrollo personal.
- Desempeño de tareas y relación con la autoridad.

La escala tiene un ámbito de aplicación a personas adultas mayores a 18 años de ambos sexos. Asimismo, la aplicación de la escala es realizada en un tiempo no mayor a 20 minutos y se encuentra conformada por treinta y seis ítems que contienen 5 calificaciones que van desde Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts). El puntaje máximo de la escala es de 180 y el mínimo es de 36, con lo cual luego de hacer la conversión se establece la categoría de alta satisfacción laboral, parcial, regular, parcial insatisfacción laboral y alta insatisfacción laboral.

La confiabilidad del instrumento ha sido obtenida mediante el coeficiente alfa de Cronbach ítem, con una confiabilidad de 0.79.

- SIV – Survey of interpersonal values – Leonard V. Gordon.

(Universidad San Pedro, 2010) recopiló información sobre el manual de valores interpersonales SIV o Survey of interpersonal values que elaboró Gordon en Chicago en 1960.

Este test fue adaptado por Leonardo S. Higuera y Walter M Pérez en 1972. El cuestionario permite identificar ciertos modos de comportamientos como los valores que tiene los individuos, las actitudes que puede tomar dentro de determinadas situaciones y también el desarrollo del individuo dentro de las relaciones.

A continuación, se presenta una definición de cada valor interpersonal que le otorga Gordon.

- **S = Soporte:** Ser tratado con comprensión, amabilidad y consideración; recibir apoyo y aliento de otras personas.
- **C = Conformidad:** Hacer lo que es socialmente correcto y aceptado; acatar las normas comunes de convivencia.
- **R = Reconocimiento:** Ser respetado y admirado, ser considerado importante, además de que se reconozca lo que uno hace.
- **I = Independencia:** Tener el derecho de hacer todo lo que uno quiera, ser libre para tomar decisiones por sí mismo, actuar a favor del propio criterio.
- **B = Benevolencia:** Hacer cosas para los demás, ayudar a los más necesitados; filantropía, altruismo.
- **L = Liderazgo:** Estar encargado de otras personas, tener autoridad y poder.

El SIV está conformado por las sub escalas antes mencionadas que van en un total de 30 grupos que hace un conjunto de 90 ítems. La interpretación de las sub escalas es la siguiente:

Tabla 4
Interpretación de los valores interpersonales - SIV

Valor	Definición	Un nivel alto	Un nivel bajo
S = Soporte	Ser tratado con comprensión, amabilidad y consideración; recibir apoyo y aliento de otras personas.	Indica fuerte necesidad de comprensión afectiva y protectora.	Refleja poca necesidad de apoyo y comprensión de los demás.
C = Conformidad	Hacer lo que es socialmente correcto y aceptado; acatar las normas comunes de convivencia.	Mayor aceptación de la organización social en que se vive. Desarrolla la actitud hacia lo que es socialmente correcto.	Indica poca aceptación de lo que significa sujeción a las reglas sociales o a normas estrictas de conducta.
R = Reconocimiento	Ser respetado y admirado, ser considerado importante, que se reconozca lo que uno hace.	Revela fuerte necesidad de ser admirado, de ser importante y que los demás reconozcan que es así.	Indica poca necesidad de ser elogiado o de que se reconozcan los méritos que se creen tener.
I = Independencia	Tener el derecho de hacer todo lo que uno quiera, ser libre para tomar decisiones por sí mismo, actuar a favor del propio criterio.	Mayor la tendencia al individualismo egocéntrico, a la estimación de la libertad personal sin trabas, a hacer las cosas sólo a favor del propio criterio.	Menor la tendencia a obrar pensando sólo en las necesidades e intereses y, en consecuencia, mayor la tendencia a una adecuada socialización.
B = Benevolencia	Hacer cosas para los demás, ayudar a los más necesitados; filantropía, altruismo.	Indica actitud de amor al prójimo, deseo de ayudar a los más necesitados, aunque quizás más es en sentido de tendencia afectiva que de creación de obras.	Expresa rechazo, por lo menos indiferencia hacia las necesidades ajenas.
L = Liderazgo	Estar encargado de otras personas, tener autoridad y poder.	Mayor el deseo y gusto por las actitudes de mando y por toda situación que implique tomar decisiones con autoridad sobre otras personas.	Indica poca tendencia a imponer la propia voluntad y autoridad.

Fuente: (Universidad San Pedro, 2010)

2.4.Procedimiento.

En la presente investigación se aplicó el SIV – Cuestionario de valores interpersonales y la escala de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cotton Creations SAC. Luego de

la aplicación de ambos instrumentos se procedió a consolidar la información obtenida y evaluar la confiabilidad de ambos instrumentos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Por otro lado, la información de datos se procesó de manera automatizada usando como soporte el aplicativo estadístico a las ciencias sociales SPSS, en la versión 24.0.

Finalmente, los resultados obtenidos luego del procesamiento de datos fueron presentado en tablas elaboradas según el Manual de publicaciones de American Psychological Association (APA), en conjunto con el programa Mendeley que permite una mayor organización de la bibliografía.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

▪ Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral

Tabla 5

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral.

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcial insatisfacción	1	3,2	3,2	3,2
Regular insatisfacción	10	32,3	32,3	35,5
Parcial satisfacción	12	38,7	38,7	74,2
Alta satisfacción	8	25,8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: software Spss V.24

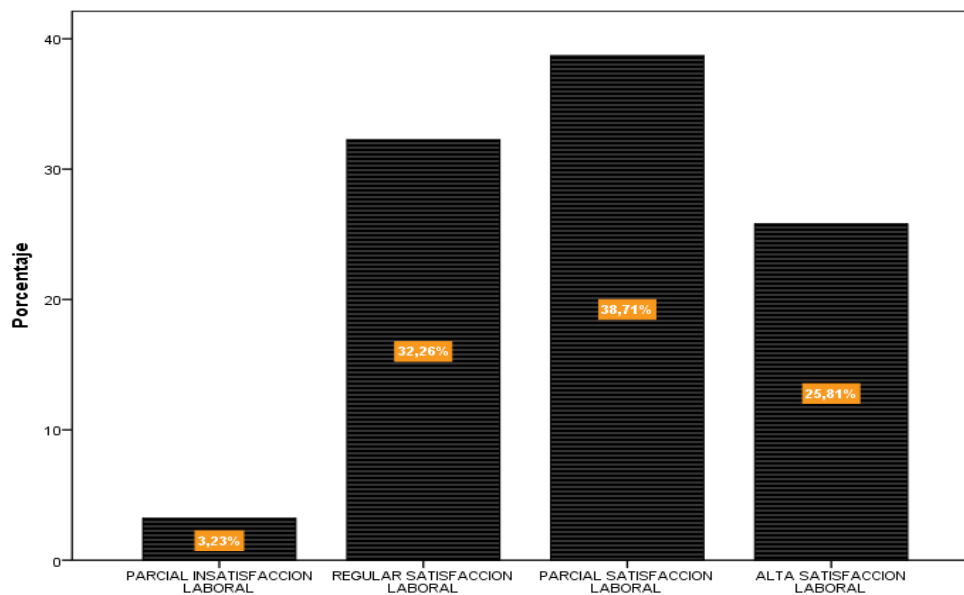


Figura 20. Representación gráfica de la frecuencia de satisfacción laboral dentro de la empresa.

Fuente: software Spss V.24

Interpretación

El análisis de los resultados de la investigación concluyó que por lo general la población de Cotton Creations SAC presenta una satisfacción laboral parcial con una frecuencia 12 y una representación de 38.71% de la población. En base a ello se puede interpretar que en su mayoría la muestra presenta un nivel de aceptación adecuada en cuanto a las dimensiones como condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Sin embargo; existe otro grupo de trabajadores que presenta una regular insatisfacción con una frecuencia de 10 y una representación de 32.3%, según las indagaciones realizadas existe un pequeño grupo de trabajadores que manifiesta que falta una afinación y declaración clara de las políticas administrativas y lineamientos de parte de la empresa. Por otro lado, con un resultado de proporción media se evidenció que el 25.8% de la población presenta una satisfacción alta con una frecuencia de 8, al igual que el primer caso esto evidencia que existe un alto grado de complacencia con las siete dimensiones que plantea Sonia Palma, además que se presenta un mayor grado de aceptación por la dimensión de los beneficios laborales y/o remunerativos. Asimismo, es importante precisar que se ha encontrado que dentro de la empresa existe un vínculo de colaboración entre trabajadores, supervisores y jefes que permite generar un espacio de bien-estar por el apoyo que reciben uno con otros.

No obstante, se ha evidenciado que existe una frecuencia de 1 y una representación de 3.2% que presenta una parcial insatisfacción es decir que tiene ciertos desacuerdos con algunas de las dimensiones mencionadas. Es importante mencionar que dentro de los resultados obtenidos no se ha evidenciado la presencia de una insatisfacción alta por lo que el mayor porcentaje se presenta por encima de una satisfacción regular.

▪ **Distribución de frecuencia de la dimensión benevolencia**

Figura 21

Distribución de frecuencia de la dimensión benevolencia

BENEVOLENCIA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	19,4	19,4	19,4
Medio	16	51,6	51,6	71,0
Alto	9	29,0	29,0	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: software Spss V.24

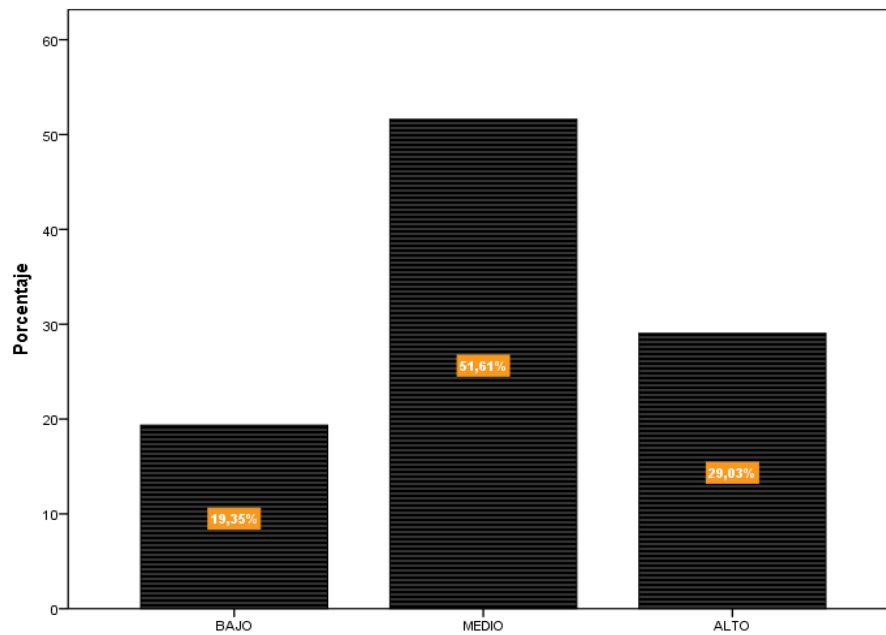


Figura 22. Representación gráfica de frecuencia del valor benevolencia dentro de la empresa.

Interpretación

En los resultados mostrados en la presente tabla con referencia a la distribución del valor interpersonal benevolencia dentro de la población de Cotton Creations SAC se evidencia que el 51.6% de la población encuestada muestra una actitud de ayudar a los demás sin interés alguno, incluso a costa del propio interés. Es así que durante el proceso de realización de la encuesta dentro de la empresa se evidenció que presentaban un problema con el despacho de una exportación, en lo cual se notó que a puertas de cerrar el despacho y con el tiempo en contra varios de los colaboradores incluyendo administrativos y demás de oficina se acercaron a ayudar a embolsar, doblar y encajar para poder cumplir con el objetivo, es por ello que el resultado demuestra que 16 personas o la mitad de la población tiene el valor interpersonal de ayudar a los demás en quehaceres que no necesariamente le corresponden con el fin de lograr un objetivo en común. Del mismo modo se encontró que el 29% o 9 de los trabajadores presenta también un nivel alto de ayuda a los demás, es por ello que se puede generalizar que dentro de la empresa Cotton Creations SAC existe un alto grado de colaboración de unos con otros.

Por otro lado, en esta población de estudio se halló que el 19.4% o en su equivalencia 6 personas de la población presenta un nivel bajo del valor interpersonal benevolencia, infiriendo sobre estos resultados podemos decir que debido al crecimiento de la empresa y con ello el aumento del nuevo personal ha generado poca integración de los valores que tiene la cultura organización de la empresa Cotton Creations SAC como es la colaboración, por lo cual al notar que existen trabajadores que no tienen tendencia a ayudar a los demás, el área de recursos humanos debe realizar integraciones para unificar la colaboración en la empresa, además de realizar un filtro que le permita identificar qué tipo de valores tienen los nuevos trabajadores ya que como se sabe la competencia no genera procesos de bien-estar porque se centra solo en el operar del otro.

▪ **Distribución de frecuencia de la dimensión conformidad**

Tabla 6
Distribución de frecuencia de la dimensión Conformidad.

CONFORMIDAD				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	17	54,8	54,8	54,8
Alto	14	45,2	45,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: software Spss V.24

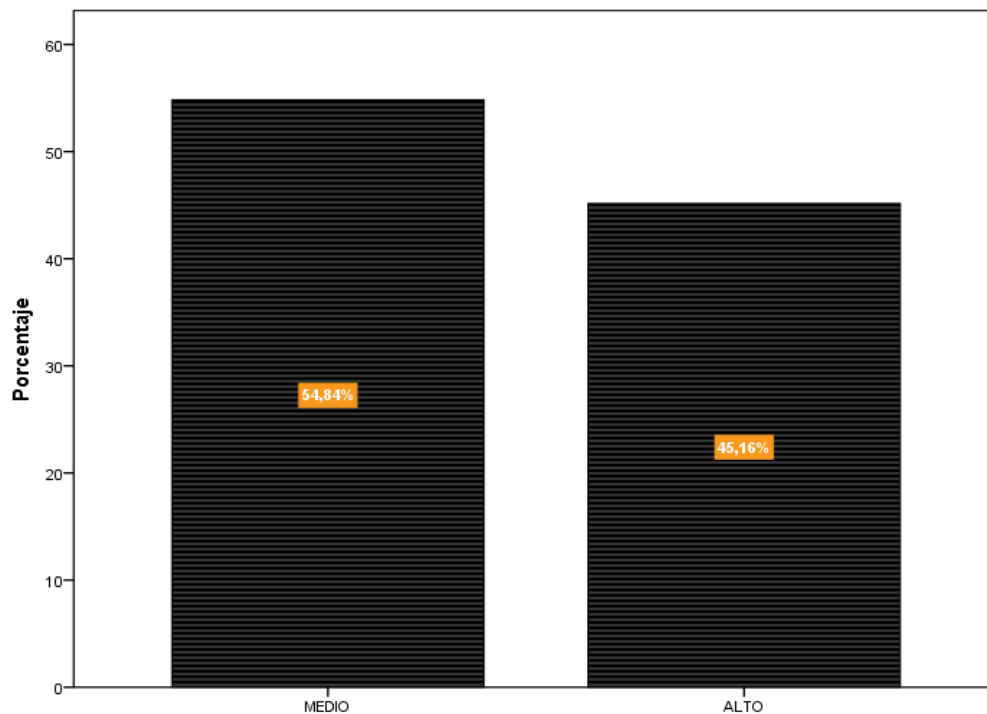


Figura 23. Representación gráfica de frecuencia del valor conformidad dentro de la empresa.

Interpretación

En los siguientes resultados obtenidos se evidencia que en su mayoría la población de Cotton Creations SAC, presenta un nivel medio en cuanto a la representación del valor interpersonal conformidad. Es así que un 54.84% se encuentra en un grado de aceptación medio en cuanto a las reglas y normas que ha establecido la empresa. Del mismo modo una cantidad de 14 trabajadores o en su representación el 45.2% de la población demuestra un nivel alto de conformidad con las normas comunes, además que se desempeña en sus labores de forma ética y alineada a las políticas de la empresa. Dentro del estudio se observa que no existe la presencia de un nivel bajo en contra de la aceptación de las reglas que se han establecido por la empresa, en lo general los resultados evidencian una buena relación entre las normas de convivencia con la aceptación de los mismos trabajadores, sin embargo de acuerdo al sondeo realizado en los trabajadores, ellos manifiestan que falta una mayor afinación de las políticas administrativas, quizás sería recomendable sugerir una ampliación de las políticas manteniendo las actuales.

Además, es importante que el área de recursos humanos no mantenga un nivel bajo del valor conformidad puesto que ello implicará que los trabajadores caigan en acciones deliberas que perjudiquen a la empresa, caso contrario si se mantiene un nivel alto los colaboradores ejercerán sus actividades desde lo que esta socialmente correcto y por ende no se suscitarán inconvenientes que perjudiquen a la empresa.

▪ **Distribución de frecuencia de la dimensión Independencia**

Tabla 7
Distribución de frecuencia de la dimensión independencia.

INDEPENDENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	41,9	41,9	41,9
	Medio	8	25,8	25,8	67,7
	Alto	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: software Spss V.24

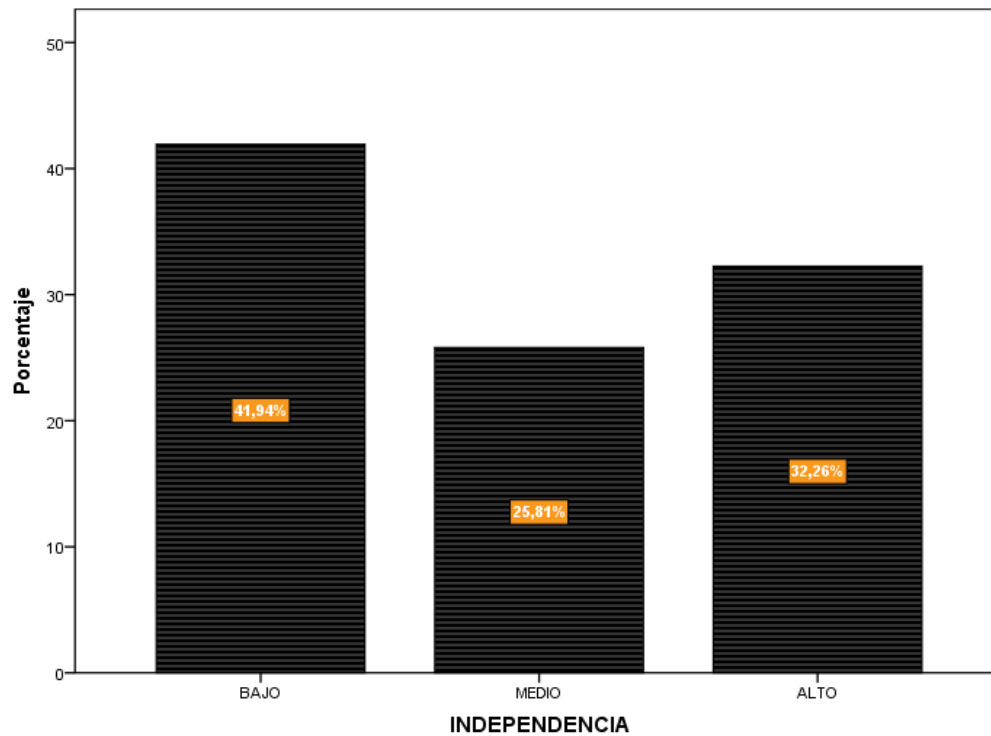


Figura 24. Representación gráfica de frecuencia del valor independencia dentro de la empresa.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la presente tabla hacen referencia a la dimensión independencia, dentro de estos resultados se evidencio que con una frecuencia de 13 y una representación de 41.9% los trabajadores presentan un nivel bajo, es decir en su mayoría la población de Cotton presenta una tendencia baja a ser individualistas o a actuar pensando solo en las necesidades individuales, por el contrario los colaboradores tienen una mayor inclinación a desarrollar sus actividades en la colaboración con el fin de alcanzar un objetivo en común. Una demostración de ello es la cooperación que hubo entre todos los trabajadores en una exportación tardía.

Por otro lado, en segundo nivel se presenta una alta presencia del valor interpersonal independencia con una representación de 32.3% y una frecuencia de 10, es importante mencionar que un alto nivel de independencia representa una alta tendencia al individualismo egocéntrico, a hacer las cosas solo a favor del propio criterio de uno sin importar el resto. En este caso es importante que el área de recursos humanos preste atención a esta representación de la población ya que de acuerdo con lo investigado es más sencillo lograr un objetivo cuando el equipo está comprometido y además cuando existe colaboración entre compañeros. De una manera muy similar, pero con una muestra más baja se encontró que el 25.8% de la población está en un nivel intermedio en cuanto al valor de independencia, por cual en este caso al ser una población que presenta una tendencia media puede ser menos complicado las intervenciones que hará el área de recursos humanos.

▪ **Distribución de frecuencia de la dimensión Liderazgo**

Tabla 8

Distribución de frecuencia de la dimensión Liderazgo

LIDERAZGO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	41,9	41,9	41,9
Medio	14	45,2	45,2	87,1
Alto	4	12,9	12,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: software Spss V.24

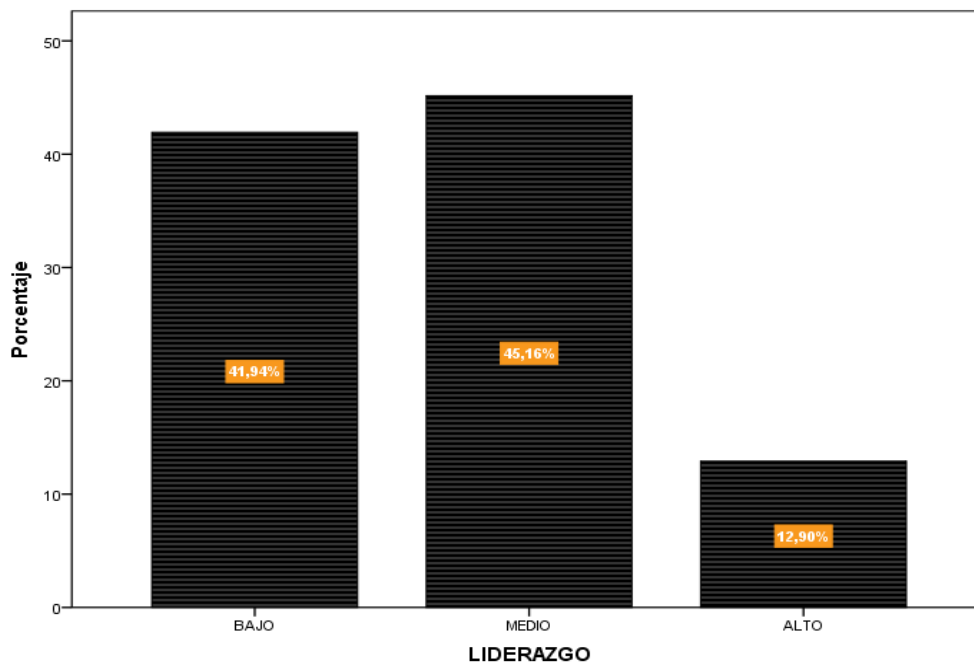


Figura 25. Representación gráfica de frecuencia del valor liderazgo dentro de la empresa

Fuente: software Spss V.24

Interpretación

Dentro de los resultados evidenciados en la tabla anterior se puede interpretar que un 45,16% de los encuestados demuestra una tendencia media hacia el liderazgo, es decir que una frecuencia de 14 trabajadores presenta una tendencia media a obtener poder y a estar a cargo de otros con autoridad. Seguidamente evidenciamos que existe un nivel bajo de mayor proporción que está representado por un 41,94% que demuestra un bajo nivel de liderazgo, es decir poca tendencia a imponer la propia voluntad y autoridad. En este escenario es importante precisar que dentro de la población de Cotton Creations existe una mayor tendencia hacia no imponer las propias reglas sino por el contrario abrir espacios a la opinión de todos. Asimismo, la teoría afirma que el liderazgo suprime la colaboración y que por ende es mejor trabajar bajo espacios de co-inspiración.

Finalmente se encontró que un 12,90% demuestra un alto nivel de liderazgo, es decir alta tendencia por tomar situaciones de mando y asuntos que implique tomar decisiones. Es importante enfocarnos en esta muestra para tomar acciones que permitan conllevar a esta población a trabajar bajo espacios de co-inspiración.

▪ **Distribución de frecuencia de la dimensión Reconocimiento**

Tabla 9

Distribución de frecuencia de la dimensión reconocimiento

RECONOCIMIENTO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	12,9	12,9	12,9
Medio	15	48,4	48,4	61,3
Alto	12	38,7	38,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: software Spss V.24

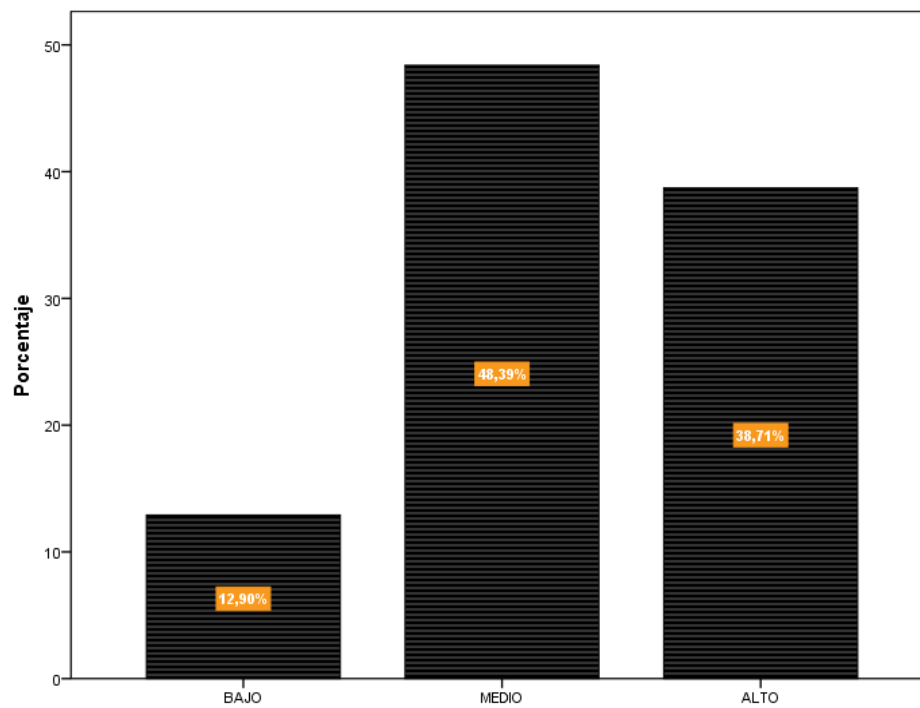


Figura 26. Representación gráfica de frecuencia del valor reconocimiento dentro de la empresa.

Interpretación

En los resultados mostrados en la tabla anterior se halló que gran parte de la población presenta un nivel de reconocimiento de 48.39%, es decir que una mayoría de la población buscar ser admirado por su jefe o por los demás en las labores que realice, es más necesita que los demás lo respeten y lo admiren. Seguidamente se encontró un porcentaje de 38.7% de un nivel alto de reconocimiento dentro de la población, es decir que al igual que en el primer escenario la mayoría de la población de Cotton Creations tiene una alta tendencia a que sus empleados busquen el reconocimiento de sus jefes o superiores, normalmente ello suele darse en espacios de alta exigencia o eficiencia como es el caso del área de producción. Tal escenario es muy similar al escenario de Cotton ya que al ser una empresa exportadora el mayor porcentaje de su personal pertenece al área de producción con lo cual están en constante a fan por superar su objetivo.

Por otro lado, existe un porcentaje de 12.9% de la población que presenta un nivel bajo de reconocimiento, es decir que tienen poca necesidad de ser elogiados o de que los demás reconozcan sus logros. En este sentido es importante que la empresa reconozca los objetivos alcanzado por los colaboradores, pero sin llevarlo a un extremo, es decir sin generar una dependencia en el trabajador en la que solo necesite ser reconocido ya que ello podría conducir a una frustración.

▪ **Distribución de frecuencia de la dimensión Soporte**

Tabla 10
Distribución de frecuencia de la dimensión soporte.

SOPORTE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	12,9	12,9	12,9
Medio	14	45,2	45,2	58,1
Alto	13	41,9	41,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: software Spss V.24

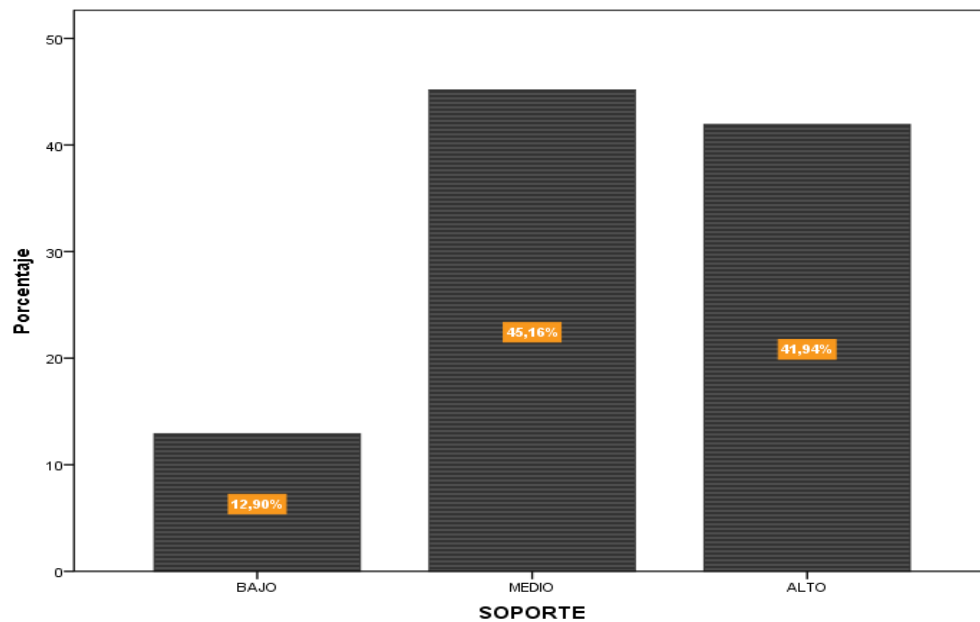


Figura 27. Representación gráfica de frecuencia del valor soporte dentro de la empresa.

Interpretación

En la siguiente tabla se muestra los resultados obtenidos por la representación del valor interpersonal soporte, es así que se aprecia que dentro de la población de estudio existe un 45.16% con una frecuencia de 14 que presenta un nivel medio de necesidad de comprensión afectiva y protectora. Por lo general, un nivel alto generalmente suele obtenerse cuando el ambiente no ofrece una buena comunidad social, en el caso de Cotton Creations como hemos podido ver por lo general existe compañerismo y cooperación, por lo cual el ambiente es favorable y su mayor porcentaje se centra en una tendencia media – baja, es decir que en su mayoría la población presenta seguridad y madurez efectiva. Asimismo, en una tendencia baja tenemos una representación de 12.9% por lo cual ello suma a demostrar que existe un óptimo nivel de sociabilización entre trabajadores de la empresa Cotton Creations SAC.

En otro grupo, se evidencio que el 41.9% de la población presenta un nivel alto del valor interpersonal soporte, ello quiere decir que parte de la población de estudio demuestra un comportamiento con una gran necesidad de comprensión y de recibir apoyo, en líneas generales podemos inferir que ello podría haberse dado con el ingreso de nuevos personales que aún no están familiarizados con la nueva cultura, además de que aún se encuentran en un contrato de prueba de 3 meses.

▪ **Prueba de Hipótesis específica 1.**

- **H₁**: Existe relación entre el valor interpersonal Benevolencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.
- **H₀**: No existe relación entre el valor interpersonal Benevolencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.

Tabla 11

Correlación de satisfacción laboral y el valor interpersonal benevolencia

		Nivel de satisfacción laboral	Benevolencia
Nivel de satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,754**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	31	31
	Coeficiente de correlación	,754**	1,000
Benevolencia	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

Fuente: propia, datos elaborados por el SPSS

Interpretación

Los resultados evidencian que existe correlación entre el nivel de satisfacción laboral y el valor interpersonal Benevolencia, ello se interpreta bajo un coeficiente de correlación $\rho = 0.754$, lo cual indica que existe una correlación positiva alta entre ambas. Como se evidencia, la compañía tiene un alto porcentaje de satisfacción laboral, así como también una actitud de ayudar a los demás en un modo de colaboración conjunta. Como vimos anteriormente en los resultados descriptivos, el valor benevolencia presenta una correlación positiva media - alta que se interpreta desde la ética.

Asimismo, se corrobora que el $\text{Sig.} = 0.000$ siendo menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica que indica que existe relación entre el valor interpersonal Benevolencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la compañía en estudio. Esta prueba de hipótesis se reafirma con lo postulado por el biólogo Maturana en el que indica que la presencia de las condiciones operacionales relacionales genera armonía, el valor interpersonal benevolencia está interpretada desde la ética, en donde me preocupo por las consecuencias que tiene mis actos sobre otros. Tanto la benevolencia y la ética son interpretados como el amor al prójimo.

En líneas generales se observa que los trabajadores de la empresa textil Cotton Creations SAC presentan una tendencia media – alta en cuanto a la presencia del valor antes mencionado, ello significa que la empresa se encuentra muy alineada a una convivencia centrada en la armonía.

▪ **Hipótesis específica 2.**

- **H₁:** Se determina que hay relación entre el valor interpersonal Independencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.
- **H₀:** No se determina que hay relación entre el valor interpersonal Independencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.

Tabla 12
Correlación de satisfacción laboral y el valor interpersonal independencia.

			Nivel de satisfacción laboral	Independencia
Nivel de satisfacción laboral	Coeficiente de correlación		1,000	,385*
	Sig. (bilateral)		.	,033
Rho de Spearman	N		31	31
	Coeficiente de correlación		,385*	1,000
Independencia	Sig. (bilateral)		,033	.
	N		31	31

Fuente: propia, datos elaborados por el SPSS

Interpretación:

En la siguiente tabla se evidencia que existe una correlación positiva entre el valor interpersonal independencia y la satisfacción laboral. De acuerdo con los resultados, el coeficiente de correlación rho presenta un valor igual a 0.385, lo cual indica que ambos presentan una correlación positiva; sin embargo, los resultados señalan que la correlación entre el individualismo que hace referencia el valor interpersonal independencia y la satisfacción laboral es positiva baja, ello podría interpretarse en que la satisfacción laboral se base en un nivel de aceptación que determinan las personas de acuerdo al clima laboral en el que se relacionan con compañeros y jefes, mientras que el individualismo representa lo que su mismo nombre indica, es decir actuar solo a favor propio sin importar los demás. Si en una empresa nos rodeamos de colaboradores con alto nivel de independencia surgirá que cada uno realizará sus labores desde su criterio sin importar si afecta al otro o no, por ende, se sugiere tener un nivel bajo dentro de la empresa.

De acuerdo con el análisis descriptivo se evidencia que existe una tendencia baja al individualismo dentro de la empresa, por el contrario, existe una mayor tendencia a obrar pensando en los demás, ello también es parte de las condiciones operacionales relacionales porque existe una aceptación por el otro en una sociabilización. Si interpretamos ello entenderemos que la satisfacción no se relaciona con el individualismo si no por el contrario con las actitudes de realizar los haceres pensando en los demás y en la sociabilización.

Asimismo, se encontró que el Sig. = 0.033 siendo un valor menor al 0.05, por cual se acepta la hipótesis específica, la cual señala que hay relación entre el valor interpersonal Independencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.

▪ **Hipótesis específica 3.**

- H₁: Existe relación entre el valor interpersonal Conformidad y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.
- H₀: No existe relación entre el valor interpersonal Conformidad y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.

Tabla 13

Correlación de satisfacción laboral y el valor interpersonal conformidad

		Nivel de satisfacción laboral	Conformidad
Nivel de satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,537**
	Sig. (bilateral)	.	,002
Rho de Spearman	N	31	31
	Coefficiente de correlación	,537**	1,000
Conformidad	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	31	31

Fuente: propia, datos elaborados por el SPSS

Interpretación:

En el siguiente resultado se observa que existe una correlación positiva moderada entre el valor interpersonal Conformidad y el nivel de satisfacción laboral, ello debido a que los resultados presentan un coeficiente de correlación rho igual a 0.537. En base a ello podemos interpretar que existe una correlación entre el alto nivel de satisfacción laboral y la actitud de acatar las normas que se impongan dentro de la compañía.

De acuerdo con el análisis descriptivo antes presentado se encontró que dentro de la compañía textil Cotton Creations SAC existe un mayor porcentaje que presenta un nivel medio del valor conformidad, por lo cual se interpreta que mientras exista una tendencia por encima del ponderado a acatar las normas y a hacer lo que esta socialmente correcto habrá una correlación con la satisfacción.

Asimismo, se evidencia que el Sig. Es igual a 0.002 por lo cual se interpreta que es menor a 0.05, entonces se acepta la hipótesis específica que indica que si existe relación entre el valor interpersonal Conformidad y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.

▪ **Hipótesis específica 4.**

- H₁: Existe relación entre el valor interpersonal Liderazgo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.
- H₀: No existe relación entre el valor interpersonal Liderazgo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.

Tabla 14

Correlación de satisfacción laboral y el valor interpersonal liderazgo.

			Nivel de satisfacción laboral	Liderazgo
Nivel de satisfacción laboral	Coefficiente de correlación		1,000	,347
	Sig. (bilateral)		.	,056
Rho de Spearman	N		31	31
Liderazgo	Coefficiente de correlación		,347	1,000
	Sig. (bilateral)		,056	.
	N		31	31

Fuente: propia, datos elaborados por el SPSS

Interpretación:

En la siguiente tabla se observa un coeficiente de correlación Rho igual a 0.347 lo cual indica que existe una correlación positiva baja entre el valor interpersonal liderazgo y el nivel de satisfacción laboral en la compañía. En base a ello podemos deducir que, si bien existe correlación con la actitud de autoridad sobre otros desde el valor interpersonal liderazgo con el nivel de satisfacción laboral, se reconoce que es baja y que por ende el liderazgo es un valor interpersonal que tiene una relación baja en cuanto se relaciona con la satisfacción. Desde el enfoque matrístico el liderazgo no es un proceso que nos conlleve al bien estar de uno con otros, por el contrario, este suprime la creatividad y entrega la realización de nuestros deseos a otros porque deja que solo la persona que cree que sabe oriente el camino de los demás. En el caso del enfoque matrístico este propone no establecer un líder sino un guía que escucha a todos y que brinda apoyo a los más necesitados, además de que este enfoque propone trabajar bajo una gerencia co-inspirativa y colaborativa porque permite a las personas ser partícipes activos de las conversaciones que se puedan tener con el fin de realizar un proyecto en el bien-estar.

Por otro lado, en este caso se evidencia que el Sig. = 0.056 siendo mayor a 0.05, por cual interpreta que no existe relación entre el valor interpersonal liderazgo y el nivel de satisfacción laboral, ello se puede reafirmar con el enfoque matrístico que indica que bajo el liderazgo no se puede producir espacios en el bien-estar porque entrego todos mis deseos y gustos a otro que no necesariamente escucha y/o que actúa bajo sus propios criterios.

▪ **Hipótesis específica 5.**

- **H₁**: Existe relación entre el valor interpersonal Soporte y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.
- **H₀**: No existe relación entre el valor interpersonal Soporte y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.

Tabla 15

Correlación de satisfacción laboral y el valor interpersonal soporte.

		Nivel de satisfacción laboral	Sopor te
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción laboral	1,000	,546**
	Sig. (bilateral)	.	,001
Soporte	N	31	31
	Coefficiente de correlación	,546**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	31	31

Fuente: propia, datos elaborados por el SPSS

Interpretación:

En la siguiente tabla se aprecia que existe una correlación directa entre el valor interpersonal soporte y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa textil Cotton Creations SAC, ello se afirma en base al resultado obtenido por el coeficiente de correlación Rho de Spearman que presenta un valor de 0.546, lo cual indica una correlación positiva moderada.

De acuerdo con el análisis descriptivo, el valor interpersonal presenta una tendencia media hacia la necesidad afectiva y protectora, por ende, se presume que el ambiente laboral de Cotton Creations SAC está en el centro de una percepción de seguridad y madurez afectiva, es decir existe comprensión de unos con otros, así como también amabilidad, consideración y apoyo entre todos los trabajadores.

Por otro lado, se observa un resultado de Sig. = 0.001 siendo menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis específica que indica que existe relación entre el valor interpersonal Soporte y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC. En base a ello podemos inferir que mientras exista un trato amable, de cortesía y compañerismo se mantendrá la satisfacción de los trabajadores.

▪ **Hipótesis específica 6.**

- **H₁:** Existe relación entre el valor interpersonal Reconocimiento y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.
- **H₀:** No existe relación entre el valor interpersonal Reconocimiento y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.

Tabla 16

Correlación de satisfacción laboral y el valor interpersonal reconocimiento.

			Nivel de satisfacción laboral	Reconocimiento
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,417*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	31	31
	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	,417*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	31	31

Fuente: propia, datos elaborados por el SPSS

Interpretación:

En la siguiente tabla se muestra que el coeficiente de correlación $Rho = 0.417$, lo cual indica que el valor interpersonal Reconocimiento se correlaciona de forma positiva moderada con el nivel de satisfacción laboral.

Asimismo, se observa que los resultados presentan un valor $Sig.= 0.020$ siendo menor a 0.05 por lo cual se acepta la hipótesis específica que indica que existe relación entre el valor interpersonal Reconocimiento y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

A lo largo de la investigación se han encontrado diferentes estudios que permiten comparar desde otros escenarios los resultados obtenidos. De tal manera es así que para el estudio de (Arias Gallegos et al., 2018) evidencio que el clima organización tiene una causalidad unidireccional con las relaciones interpersonales, es decir que el primero es la causa del segundo. Ello nos lleva a comparar que efectivamente el clima organizacional o la satisfacción influye en las relaciones interpersonales que subyacen en la empresa. Dentro del análisis del autor también encontró que la dimensión reconocimiento obtuvo un coeficiente de correlación de 0.352 mientras que en este estudio se encontró un coeficiente de 0.417 en dicha dimensión, ello representa que en la empresa Cotton Creations SAC existe una mayor influencia por ser admirado. De acuerdo con Gordon, ello sucede cuando el personal se encuentra en situaciones que demandan la manifestación de eficiencia, en este caso podemos deducir que debido a que gran parte de la población de estudio pertenece a operarios o asistentes, ellos tienen cierta tendencia de realizar actividades en busca del reconocimiento del jefe o supervisor porque tienen deseos de ascender.

Asimismo, siguiendo la línea de investigación de los valores interpersonales, (Molero Jurado et al., 2017) encontró en su investigación que los estudiantes que tienen un alto nivel de valores como reconocimiento, independencia y liderazgo son aquellos que presentan una mayor tendencia a tener un comportamiento antisocial, mientras que los que tienen puntajes altos en conformidad y benevolencia tienen una menor tendencia a desarrollar comportamientos antisocial, es decir un comportamiento manipulador, engañoso, irresponsable y desobediente. Comparando el resultado obtenido, entendemos que con conductas como buscar ser admirado por los demás, el gusto por el mando, o el individualismo pueden conllevar a conductas poco participativas o

antisociales como denomina el autor. En el caso de la población de estudio de Cotton Creations, valores como reconocimiento, liderazgo e independencia tienen puntaje de 48.34% medio, 45.16% medio y 41.94% bajo respectivamente, ello nos puede llevar a inferir que en la población de estudio de Cotton Creations no existe tendencia a comportamientos antisociales, esto debido a que los valores interpersonales como liderazgo e independencia presentan una correlación positiva baja a diferencia del estudio de Molero. Asimismo, en el presente estudio también se evidencio que la presencia de estos valores puede disminuir u obstruir el nivel de satisfacción laboral, una de las causas puede ser que el aumento del valor liderazgo o la concentración de autoridad no conlleva a procesos de colaboración sino por el contrario se centra en la búsqueda del poder y el control, además de precisar que ello no nos traslada a procesos de bien-estar dentro de determinado espacio, el hecho de generar una concentración de poder y perder la libertad de expresar o creatividad nos puede llevar a quebrar el bienestar de trabajar en conjunto. Lo mencionado antes se reafirma con lo postulado por el biólogo Humberto Maturana sobre el liderazgo, para él el liderazgo significa que “se entrega la autonomía y la responsabilidad del convivir y del hacer a un elegido superior que se orienta a un fanatismo moralista y sin amar, ciego ante los liderados en la urgencia por ser seguido y obedecido”(Maturana Romesin, Humberto; Dávila Yáñez, 2008, p. 52). Por el contrario, el autor manifiesta su agrado a un espacio de co-inspiración que nos traslada a una convivencia centrada en la armonía de coordinar quehaceres juntos y en la que un guía nos orienta y nos ayuda.

Por otro lado, el estudio de (Rosales-Jaramillo et al., 2017) encontró que existe un alto porcentaje de satisfacción laboral en los graduados de la carrera de psicología quien en su mayoría se desempeñan como docentes. En contraste con la presente investigación se puede observar que en la empresa Cotton Creations SAC existe un mayor porcentaje de parcial satisfacción entre los colaboradores, seguido por un alto porcentaje de satisfacción, en ello podemos inferir que para

poder llegar a un mayor porcentaje de alta satisfacción debemos reforzar nuestras políticas administrativas, ello según comentarios de los propios colaboradores. Si bien en ambos la satisfacción está por encima del promedio es posible que la desigualdad ente la mayoría de sus dimensiones propuesta por ambos estudios genere una mayor diferencia en los resultados.

Desde otro análisis, (Manosalvas Vaca et al., 2015) concluyeron que el clima organizacional y la satisfacción laboral se correlación de forma significativa con un valor $p=0.586$, mientras que en el presente estudio se correlaciona la satisfacción laboral con las dimensiones benevolencia, independencia, conformidad, liderazgo, soporte y con el valor reconocimiento de forma independiente. Estas dimensiones presentan una correlación de 0.754, 0.385, 0.537, 0.347, 0.546, 0.417 respectivamente. El tipo de correlación que se presenta en ambas investigaciones son planteadas de distintas formas, sin embargo, en ambas se concluye que existe un grado promedio mayor de satisfacción laboral y en la que presenta correlación con su otra variable.

Dentro del marco de la investigación que realizó (Charris et al., 2018) concluyeron que los empleados de las pymes exportadoras del sector textil presentan un nivel de satisfacción menor al medianamente satisfechos que habían manifestado. Asimismo, dimensiones como variedad de trabajo, el reconocimiento a su labor, la seguridad, estabilidad laboral, las oportunidades y la relación con los compañeros son los indicadores que atribuyen una menor satisfacción. En contraste con la presente investigación se evidencia que existe una correlación con varias de las dimensiones presentadas; sin embargo, en esta investigación se concluyó un mayor porcentaje de satisfacción ya que el 38.7% de los trabajadores presenta una satisfacción parcial.

(Loli et al., 2017) evidenciaron en una población de 303 empleados del sector público que existe relación entre el contrato psicológico, el desempeño y la satisfacción. Asimismo, dentro de esta población se constató un nivel de satisfacción laboral medio de 46.9%, mientras que en

comparación con la presente investigación se aprecia un nivel de satisfacción de 63.5% por encima de una satisfacción parcial, la diferencia que existe puede ser producto del tipo de sector en que se encuentran ambas empresas. De acuerdo con Loli, encontró que existen diferencias significativas entre las obligaciones de la organización y la satisfacción laboral de acuerdo al tipo de organización, en base a ello evidencio que las organizaciones privadas tienen puntajes más altos que las públicas.

En el estudio de (Gamero Maldonado, 2013) encontró que existe un nivel de satisfacción laboral de 26.9% que se encuentra altamente satisfecho, mientras que en la presente investigación se encuentra un nivel alto de 25.8% muy aproximado al valor encontrado por el estudio de Gamero. Asimismo, el investigador concluyó que la satisfacción es el producto de la felicidad, por lo cual si la felicidad es baja ello causara insatisfacción en el trabajador; sin embargo, si la felicidad es alta la satisfacción también lo será. Lo concluido por Gamero va de la mano con la presente investigación, ya que, así como la felicidad genera satisfacción, para esta investigación las condiciones operacionales relacionales son las que generan armonía y bien-estar.

En el caso de estudio de (Alarcón et al., 2017) evidencio que dentro de 44 profesores de Chimbote existe un nivel de satisfacción laboral de 34% mientras que la mayoría de la población de estudio presenta un sentimiento neutro de satisfacción con 60%, a diferencia de este estudio la mayor población está concentrada en un nivel de satisfacción parcial de 38.7%. mientras que el nivel de insatisfacción parcial tiene un porcentaje bajo de 3.2%. Por los resultados obtenidos se puede evidenciar que en el caso de estudio de Alarcón se requiere tomar un poco más de conciencia al momento de tomar la prueba, así como también se indica tomar este tipo de evaluaciones en ambientes que generan satisfacción ya que permite generar resultados más precisos.

Finalmente, señalar que a pesar de que se ha encontrado estudios similares que dan conformidad con los resultados obtenidos en la presente investigación, se ve necesario realizar un estudio con una muestra más representativa para poder realizar una mejor precisión en la generalización de los resultados, además de que se presume necesario buscar instrumentos más precisos que permitan identificar las condiciones operaciones relaciones dentro de determinado espacio relacional.

4.2. Conclusiones

A continuación, se presenta las siguientes conclusiones que se ha llegado luego de analizar las bases teóricas y los resultados:

1. Se identifica que la empresa textil Cotton Creations SAC existe un nivel de satisfacción laboral alta con un 25.81%, seguidamente de un 38.71% con una satisfacción parcial. Asimismo, se evidencia en los resultados que existe una relación significativa con los valores interpersonales.
2. Se concluye que existe relación significativa entre el valor interpersonal Benevolencia con el nivel de satisfacción laboral de la empresa textil Cotton Creations SAC. De acuerdo con los resultados obtenidos el coeficiente de correlación está en un 0.754, siendo el coeficiente más alto en comparación con los demás valores.
3. El coeficiente de correlación del valor interpersonal independencia es de 0.385, lo cual se interpreta como una correlación positiva baja, ello puede significar que, si bien existe una relación, el individualismo no genera una correlación positiva significativa con el nivel de satisfacción laboral.
4. Se demuestra que el valor interpersonal conformidad presenta una relación positiva moderada con un $Rho = 0.537$ en relación con nivel de satisfacción laboral.
5. El valor interpersonal liderazgo presenta una correlación positiva baja con relación al nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations S.A.C, en este caso se interpreta que si bien existe una correlación positiva es muy probable que la existencia de actitudes que generen un mayor deseo por el mando no esté generando una satisfacción adecuada.

6. Se identifica que el valor interpersonal Soporte presenta una correlación de 0.546, lo cual indica que existe una correlación positiva moderada con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations S.A.C.
7. El valor interpersonal Reconocimiento presenta una correlación positiva moderada con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations S.A.C

En líneas generales esta investigación concluye que un adecuado nivel de satisfacción laboral se relaciona con los valores interpersonales como benevolencia, soporte, conformidad e independencia. Por otro lado, niveles altos de los valores interpersonales como reconocimiento, y liderazgo no conllevan a procesos en el bien-estar porque en este último dejo mis deseos de lado para seguir los de un elegido superior que no necesariamente vela por un ambiente bajo la colaboración sino por el contrario bajo la autoridad, el sometimiento y la competencia, posteriormente con ello surge el desgano, la queja o el error.

Desde el enfoque presentado en esta investigación, ahora podemos asumir que dentro de la empresa Cotton Creations S.A.C existe un tipo de comunicación entre gerentes y trabajadores que los invita a ser partícipes desde la colaboración porque se dan cuenta que son parte de la organización y lo que pase con ella tiene que ver con ellos, desde esta mirada los gerentes logran sus objetivos de manera más práctica puesto que las relaciones que conservan se encuentran alineadas.

4.3. Recomendaciones

Luego de haber revisado los resultados se procede a presentar las siguientes recomendaciones a fin de poder realizar mejoras en la empresa textil:

1. Se recomienda realizar evaluaciones trimestrales en cuanto a la medición del nivel de satisfacción laboral, a fin de poder determinar qué factores interfieren en el nivel de satisfacción del 35% de la población que manifiesta una satisfacción regular y parcial baja.
2. En base a la información obtenida por los trabajadores se recomienda tener una mejor definición de las funciones de los colaboradores y los beneficios remunerativos, ya que en algunos casos se evidencia que el no tener claro el MOF y el de no tener una política establecida de beneficios remunerativos y escalas puede llevar a generar insatisfacción a los colaborados.
3. Se sugiere gestionar una mayor promoción por el trabajo en equipo, en donde surja la colaboración de unos con otros de forma espontánea y donde no esté liderado por un liderazgo autoritario, sino un guía que nos ayuda a entender el camino. Asimismo, es importante mencionar que se debe crear espacios en el que no prevalezca el competir ya que ello niega la existencia del otro(a).
4. Trabajar en la generación de espacios reflexivos que permitan a los trabajadores darse cuenta de que sus haceres dentro de la empresa afectan a él mismo y a la compañía de la cual es parte.
5. Gestionar el cambio de un liderazgo gerencial a una gerencia co-inspirativa que permita la participan de todos sin exclusión alguna, en el co-inspirar ideas juntos.

6. Se recomienda establecer filtros alineados a identificar la presencia de los valores interpersonales en los futuros colaboradores a fin de continuar con este tipo de cultura establecida en la colaboración.
7. Adicionalmente se sugiere aplicar una evaluación 360 o integral que permite evaluar las competencias y el desempeño de los empleados de forma global.
8. Finalmente se sugiere gestionar programas de integración y reflexión en el que participen gerente, jefes y otros trabajadores a fin de gestionar un cambio reflexivo que nos lleve al bien-estar en el trabajo que realizamos de forma conjunta.

REFERENCIAS

- Alarcón, M., Huerta, M., Mas, R., & De la Cruz, J. (2017). Work satisfaction in initial education teachers. *SCIÉND0*, 20(2), 103–106. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2017.011>
- Angulo Parra, Y. (2014). *Ética y Valores I Primer semestre* (J. Suárez, ed.). Retrieved from <https://es.scribd.com/document/360967454/ETICA-Y-MORAL-pdf>
- Araos San Martín, J. (2003). La ética de Aristóteles y su relación con la ciencia y la técnica - Dialnet. *REVISTA ELECTRÓNICA DIÁLOGOS EDUCATIVOS.*, 3, 1–26. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2095558>
- Arias Gallegos, W. L., Lazo Mora, J., & Quintana Cuentas, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial Data*, 21(2), 81. <https://doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>
- Campos C, L. (2014). Los estilos de vida y los valores interpersonales según la personalidad en jóvenes del departamento de Huánuco. *Revista de Investigación En Psicología*, 12(2), 89. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v12i2.3757>
- Cañarte Quimis, L. T., Moreira Cañarte, C. Y., Baque Cantos, M. A., & Cantos Figueroa, M. de L. (2018). El comportamiento organizacional en su entorno hacia la actitud y conducta del ser humano para lograr ventaja competitiva en el desempeño laboral. *Polo Del Conocimiento*, 2(12), 156. <https://doi.org/10.23857/pc.v2i12.431>
- Charris, M., Virginia, A., Muñoz, C., Virginia, A., Charris, M., & Muñoz, E. C. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección 1. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 392–406. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200010>
- CNN Chile. (2014). *En Equilibrio: Transformaciones culturales - YouTube*. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=9DcQgWyZGCs>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *El comportamiento humano en el trabajo* (Vol. 1). Retrieved from about:blank
- Echeverría, M. (2018). Cultura centrada en el cliente... interno - Great Place To Work Peru. Retrieved October 19, 2019, from Great place to work to peru website: <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/otros/blog/cultura-centrada-en-el-cliente-interno>
- Ecos. (2017). Operadores sociales e inclusión social juvenil: Ecos desde la base. *Seminario Internacional de Operadores Sociales e Inclusión Social Juvenil*. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=H-4ljfuOLNk>
- Federación Internacional de fe y Alegría. (2009). *Educación en Valores*. Retrieved from www.feyalegría.org
- Fronzizi, R. (1958). *¿Qué son los valores? Introducción a la axiología* (R. Fronzizi, Ed.). Retrieved from <https://economyapoliticaspUBLICAS.files.wordpress.com/2015/01/2-risieri-que-son-los-valores-a-la-axiologia.pdf>

- Gamero Maldonado, H. Y. (2013). La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad. *Ciencia & Trabajo*, 15(47), 94–102. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492013000200010>
- García Fraile, J. A., & Biencinto López, C. (2006). Valores para el trabajo : sus posibilidades de aplicación a la formación en el nuevo contexto socioeconómico de la globalización. *Contextos Educativos. Revista de Educación*, 0(8), 223–232. <https://doi.org/10.18172/con.565>
- García Santillán, Arturo; Uscanga Guevara, T. (2008). *Desarrollo y Comportamiento De la Motivación En El Trabajo* (J. C. Medellín Delgado, Ed.). Retrieved from <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/446/index.htm>
- Hellriegel; Slocum, J. (1999). Comportamiento Organizacional. In *Primera edición*. [https://doi.org/10.1016/S1665-7063\(14\)70928-5](https://doi.org/10.1016/S1665-7063(14)70928-5)
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baplista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación sexta edición*. (Z. Toledo Castellanos, Miguel Ángel; Chacón Mares, Jesús; Rocha Martínez, Marcela I.; García García, Ed.). Retrieved from www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com
- Loli, A., Navarro, V., Del Carpio, J., Vergara, A., Castillo, D., Espinoza, A., & Borja, O. (2017). El contrato psicológico, el desempeño y la satisfacción en empleados de organizaciones públicas y privadas de Lima. *Revista de Investigación En Psicología*, 20(1), 61. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i1.13523>
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *AD- Minister*, (26), 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Maturana; Várela, F. (1984). *El Árbol del Conocimiento* (Grupo Editorial Lumen, Ed.). Retrieved from https://pildorasocial.files.wordpress.com/2013/10/autores_humberto-maturana-francisco-varela-el-arbol-del-conocimiento.pdf
- Maturana. (1991). *El sentido de lo Humano* (Gráfica An; J. Cordero, Ed.). Retrieved from <http://escuelainternacionaldecoaching.com/downloads/BibliotecaEIC/Humberto Maturana - El Sentido de lo Humano.pdf>
- Maturana Romesin, Humberto; Dávila Yáñez, X. (2008). *Habitar humano seis ensayos de biología-cultural*. Retrieved from https://www.academia.edu/5844577/Habitar_humano_-_Ximena_Dávila_and_Humberto_Maturana_R._-_398p_PDF
- Maturana Romesin, Humberto; Dávila Yáñez, X. (2015). *El árbol del vivir* (Vlastelica; MVPE ditores, Ed.). Retrieved from <https://www.casadellibro.com/ebook-el-arbol-del-vivir-ebook/9789569133077/3066218>
- Maturana Romesin, Humberto; Valera García, F. (1994). *DE MAQUINAS Y SERES VIVOS DE LAS CIENCIAS* (Editorial Universitaria S.A., Ed.). Retrieved from https://monoskop.org/images/7/72/Maturana_Humberto_R_Varela_Francisco_J_De_Maquinas_y_Seres_Vivos.pdf
- Maturana Romesin, H. (1990). *EMOCIONES Y LENGUAJE EN EDUCACIÓN Y POLÍTICA* (Dolmen Ens). Retrieved from [https://www.sectormatematica.cl/pedagogia/19_Humberto_Maturana - Emociones y Lenguaje en Educacion y Politica.pdf](https://www.sectormatematica.cl/pedagogia/19_Humberto_Maturana_-_Emociones_y_Lenguaje_en_Educacion_y_Politica.pdf)

- Maturana Romesin, H. (1993). *AMOR Y JUEGO Fundamentos Olvidados de lo Humano Desde el Patriarcado a la Democracia* (COMUNICACIONES NORESTEE Ltda., Ed.). Retrieved from https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/amoryjuego-humberto_maturana_romesin.pdf
- Medina, D. (2003). Estudio de la conceptualización de valor y las estrategias de transmisión y/o construcción de valores utilizadas por los maestros en centros públicos y privados del primer ciclo del nivel Básico. Santo Domingo 2003. *Ciencia y Sociedad*, 3, 364–420. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87032301>
- Molero Jurado, M. del M., Pérez Fuentes, M. del C., Carrión Martínez, J. J., Luque de la Rosa, A., Garzón Fernández, A., Martos Martínez, Á., ... Gázquez Linares, J. J. (2017). Antisocial behavior and interpersonal values in high school students. *Frontiers in Psychology*, 8(FEB), 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00170>
- Palma Carrillo, S. (1999). Teoría e Investigación en Psicología. *Revista de La Facultad de Psicología*, 1, 27–34.
- Robbins, Stephen; Coulter, M. (2014). *Administración* (G. Chavez Domínguez, Ed.). México D.F: Prentice Hall, Inc.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional. Decimotercera Edición* (Pearson Educación, Ed.). México: Prentice Hall, Inc.
- Robert, D. (1990). *Comportamiento Organizacional*. Retrieved from <http://coursewebsites.ebsglobal.net/>.
- Rosales-Jaramillo, G. L., Rodal-Genovez, A. Y., Chumbi-Toledo, V. T., & Bunñay-Andrade, R. M. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electronica Educare*, 21(3). <https://doi.org/10.15359/ree.21-3.13>
- Seijo, C. (2009). Los valores desde las principales teorías axiológicas: Cualidades apriorísticas e independientes de las cosas y los actos humanos. *Economía*, 28, 145–160. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195617795007>
- Sodexo. (2017). Reconocimiento a los colaboradores: 5 secretos de estrategias que funcionan. Retrieved November 10, 2019, from Cub excelencia en gestion website: <http://www.agoraceg.org/banco-conocimiento/reconocimiento-los-colaboradores-5-secretos-de-estrategias-que-funcionan>
- Universidad San Pedro. (2010). *Manual Test SIV*.
- Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o Realidad* (Vol. 66; P. I. B. Miranda, Ed.). Colombia: Editorial Universitaria de la costa Educosta.
- Yepes Baena, N. (2019). El talento humano: factor estratégico para la innovación y la transformación organizacional. *Science of Human Action*, 4(1), 147–163. <https://doi.org/10.21501/2500-669x.3143>

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: ENFOQUE MATRÍSTICO DE LOS VALORES INTERPERSONALES Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESATEXIL COTTON CREATIONS SAC						
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES		METODOLOGIA	
PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSION VI	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	
¿Qué relación existe entre el enfoque matrístico de los valores interpersonales y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?	Identificar la relación entre el enfoque matrístico de los valores interpersonales y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC	Existe relación entre el enfoque matrístico de los valores interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.	valores interpersonales	Soporte	Cuantitativa	
				Conformidad		TIPO DE INVESTIGACIÓN
				Benevolencia		
				Independencia		
				Reconocimiento	Básica	
				Liderazgo		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSION VD	ALCANCE DE LA INVESTIGACION	
¿Qué relación existe entre el valor interpersonal Benevolencia y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?	Identificar el nivel de relación entre el valor interpersonal benevolencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.	Existe relación entre el valor interpersonal Benevolencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.	Satisfacción laboral.	Condiciones físicas y/o materiales.	Correlacional.	
¿Qué relación existe entre el valor interpersonal Independencia y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?	Determinar el nivel de relación entre el valor interpersonal Independencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.	Existe relación entre el valor interpersonal independencia y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.		Beneficios laborales y/o remunerativos.	DISEÑO DE LA INVESTIGACION	
					No Experimental - Transversal.	
¿Qué relación existe entre el valor interpersonal Conformidad y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?	Analizar el nivel de relación entre el valor interpersonal Conformidad y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.	Existe relación entre el valor interpersonal Conformidad y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.		Políticas administrativas.	POBLACIÓN:	
					31 trabajadores de la empresa textil Cotton Creations SAC	
¿Qué relación existe entre el valor interpersonal Liderazgo y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?	Determinar el nivel de relación entre el valor interpersonal Liderazgo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.	Existe relación entre el valor interpersonal Liderazgo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.		Relaciones sociales.	MUESTRA	
					31 trabajadores de la empresa Cotton Creations SAC	
¿Qué relación existe entre el valor interpersonal Soporte y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?	Identificar el nivel de relación entre el valor interpersonal Soporte y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.	Existe relación entre el valor interpersonal Soporte y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.		Desarrollo personal.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE OBTENCION DE DATOS	
					Encuesta	
¿Qué relación existe entre el valor interpersonal Reconocimiento y su nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC?	Identificar el nivel de relación entre el valor interpersonal reconocimiento y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa textil Cotton Creations SAC.	Existe relación entre el valor interpersonal Reconocimiento y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textil Cotton Creations SAC.		Desempeño de tareas.	TIPO DE MUESTREO:	
				No probabilístico.		
			Relacion con la autoridad.	INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS		
				VI: Cuestionario de valores interpersonales SIV = Survey of Interpersonal values VD: Escala de satisfaccion laboral SL - SPC		

ANEXO n.º 2. Cuestionario de valores interpersonales

TEST DE VALORES INTERPERSONALES – SIV

INSTRUCCIONES:

Para responder a cada grupo escoja solamente dos frases, la más importante para UD. (señálela poniendo un aspa en la columna más +) y la menos importante para UD. (ponga un aspa en la columna -).

La frase restante déjela en blanco. Conteste todos los grupos.

No	PREGUNTA
1	Tener libertad para hacer lo que prefiera
2	Que los demás estén de acuerdo conmigo
3	Hacer amistad con los menos afortunados
4	Ocupar un puesto en el que no tenga que obedecer órdenes
5	Cumplir con exactitud las leyes y reglamentos
6	Que la gente le dé importancia a lo que hago
7	Ocupar un puesto o cargo importante
8	Tratar a todo el mundo con suma amabilidad
9	Hacer lo que está admitido como correcto y adecuado
10	Que la gente piense que soy importante
11	Tener una total y completa libertad personal
12	Saber que la gente está de mi parte
13	Acatar las reglas o normas sociales de comportamiento
14	Que haya gente interesada en mi bienestar
15	Asumir la dirección e iniciativa en la toma de decisiones de mi grupo
16	Poder hacer habitualmente lo que me agrada
17	Estar a cargo de un asunto o proyecto importante
18	Trabajar en beneficio de otras personas
19	Relacionarme con otras personas que sean famosas o muy populares y conocidas
20	Atender estrictamente y cumplir los asuntos a mi cargo
21	Tener una gran influencia
22	Que mi nombre sea famoso o muy conocido por mucha gente
23	Hacer cosas por los demás
24	Trabajar por mi propia cuenta o responsabilidad, sin que nadie me dirija
25	Seguir una norma estricta de conducta
26	Estar en una posición o cargo donde tenga autoridad
27	Tener junto a mí, personas que me alienten o me den ánimo
28	Ser amigo de los que no tienen amigos
29	Que la gente me haga favores
30	Ser conocido por personas más importantes
31	Ser el único que manda y dirige
32	Acatar estrictamente las leyes y normas establecidas
33	Que los demás me demuestren que yo les agrado
34	Poder vivir mi vida exactamente como lo deseo
35	Cumplir con mi deber
36	Que la gente me trate con comprensión
37	Ser el líder o jefe del grupo del que formo parte
38	Que la gente admire lo que yo hago
39	Ser independiente en mi trabajo
40	Que la gente se porte considerablemente conmigo
41	Tener a otras personas trabajando bajo mi dirección
42	Emplear mi tiempo haciendo cosas para los demás
43	Poder gobernar mi propia vida
44	Contribuir bastante a las obras de la beneficencia social
45	Que la gente haga comentarios favorables sobre mí
46	Ser una persona influyente
47	Ser tratado con amabilidad
48	Mantener siempre el más alto nivel de conducta moral en cuanto haga
49	Ser alabado o elogiado por otras personas
50	Estar relativamente liberado de formalidades o convencionalismos sociales
51	Trabajar por el bien común
52	Contar con el afecto de otras personas
53	Hacer las cosas de acuerdo a lo aprobado y permitido
54	Ir por la vida haciendo favores a los demás
55	Que se permita hacer todo lo que se quiera
56	Ser considerado como líder o jefe

57	Hacer lo que socialmente se considera correcto
58	Que los demás aprueben lo que yo hago
59	Ser el que toma las decisiones en mi grupo
60	Compartir lo que tengo y me pertenece con otras personas
61	Ser libre de ir y venir por donde y cuando me plazca
62	Ayudar a los pobres y necesitados
63	Mostrar respeto por mis superiores
64	Recibir manifestaciones de cortesía, simpatía o afecto de los demás
65	Ocupar una posición o cargo de mucha responsabilidad
66	Cumplir con aquello que es considerado usual o convencional
67	Ser el responsable de un grupo de personas
68	Tomar todas mis decisiones por mí mismo
69	Recibir ánimo y aliento de los demás
70	Ser mirado con respeto por los demás
71	Aceptar fácilmente a otros como amigos
72	Dirigir a otros en su trabajo
73	Ser generoso con los demás
74	Ser mi propio amo
75	Tener amigos y compañeros comprensivos
76	Ser escogido para un puesto de mando o cargo directivo
77	Ser tratado como una persona de cierta importancia
78	Salirme con la mía en las cosas que me resulten agradables
79	Que haya personas interesadas en mí
80	Tener maneras o modales sociales correctos y apropiados
81	Ser comprensivo con aquellos que tienen algún problema
82	Ser popular entre la gente
83	Estar eximido o liberado de tener que obedecer reglas o normas
84	Estar en un puesto que me permita decir a otros lo que han de hacer
85	Hacer siempre lo que es moralmente correcto
86	Dedicarme a ayudar a los demás
87	Que haya gente dispuesta a ofrecerme ayuda
88	Que haya gente que me admire
89	Hacer siempre aquello que está aprobado y permitido
90	Poder abandonar o dejar de lado lo que me rodea si así lo deseo

ANEXO n.º 3. Ficha de respuesta de cuestionario SIV

CUESTIONARIO DE VALORES INTERPERSONALES - SIV											
HOJA DE RESPUESTA											
Apellidos y Nombres:											
Lugar de Nac. Estado Civil..... Grado de Instrucc.....											
	+	-		+	-		+	-			
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	46	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	70	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	26	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	47	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	71	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	27	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	48	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	72	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	28	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	49	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	73	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	29	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	50	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	74	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	30	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	51	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	75	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	31	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	52	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	76	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	32	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	53	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	77	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	33	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	54	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	78	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	34	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	55	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	79	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	35	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	56	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	80	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	36	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	57	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	81	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	37	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	58	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	82	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	38	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	59	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	83	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	39	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	60	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	84	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	40	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	61	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	85	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	41	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	62	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	86	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	42	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	63	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	87	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	43	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	64	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	88	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	44	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	65	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	89	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	66	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	90	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I =.....			67	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	C =.....		
23	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S =.....			68	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	R =.....		
24	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	B =.....			69	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	L =.....		

ANEXO n.º 4. Cuestionario de Satisfacción Laboral

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____ Fecha: _____

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

- TA (1) Totalmente de acuerdo.
A (2) De acuerdo.
I (3) Indeciso.
D (4) En desacuerdo.
TD (5) Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

Pregunta		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17*	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26*	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33*	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO n.º 5. Solicitud de autorización de toma de muestras dentro de la empresa.

Lima, 11 de enero del 2019

SOLICITUD: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE
ENCUESTA, TOMA DE FOTOS DENTRO DE LA
EMPRESA Y MEDICIÓN DE INDICADORES DE GESTION
EN LA EMPRESA COTTON CREATIONS S.A.C.

Señor:

Nahel Michel Tubbeh Irazola

Representante Legal – COTTON CREATIONS S.A.C

Presente. –

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y comentarle que me encuentro elaborado mi tesis para obtener el título profesional de Administrador, por lo cual solicito ante usted la autorización para la aplicación de las siguientes dos encuestas: cuestionario de satisfacción laboral y cuestionario de valores interpersonales – SIV.

Asimismo, le participo que la información obtenida solo será mencionada para fines de presentación de Tesis con carácter estrictamente académico y con total reserva.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle a usted mi especial consideración y estima.

Atentamente.

Peña Flores Katherine Maryorid
DNI: 72467574



COTTON CREATIONS S.A.C.

ANEXO n.º 6. Respuesta de la empresa para la toma de muestras.



COTTON CREATIONS S.A.C

Lima, 15 de enero del 2019

Atención: PEÑA FLORES KATHERINE MARYORID

ASUNTO: Respuesta a autorización para uso de información

Presente. –

Yo, Don Tubbeh Irazola Nahel Michel identificado con el numero de documento DNI: 45065032, y en calidad de representante legal de la empresa textil COTTON CREATIONS S.A.C, autorizo a Peña Flores Katherine Maryorid identificada con el numero de DNI: 72467574 colaboradora del área de Administración a fin de que realice la aplicación de las encuestas de satisfacción laboral y cuestionario de valores interpersonales en los colaboradores de la empresa. Asimismo, se autoriza la toma de fotografías dentro de la empresa y la gestión de indicadores de los resultados encontrados.

Dicha información será utilizada estrictamente con fines académicos.

Atentamente,

COTTON CREATIONS S.A.C.



TUBBEH IRAZOLA NAHEL MICHEL
REPRESENTANTE LEGAL
DNI: 45065032

ANEXO n.º 7. Fotos de la toma de encuesta.

