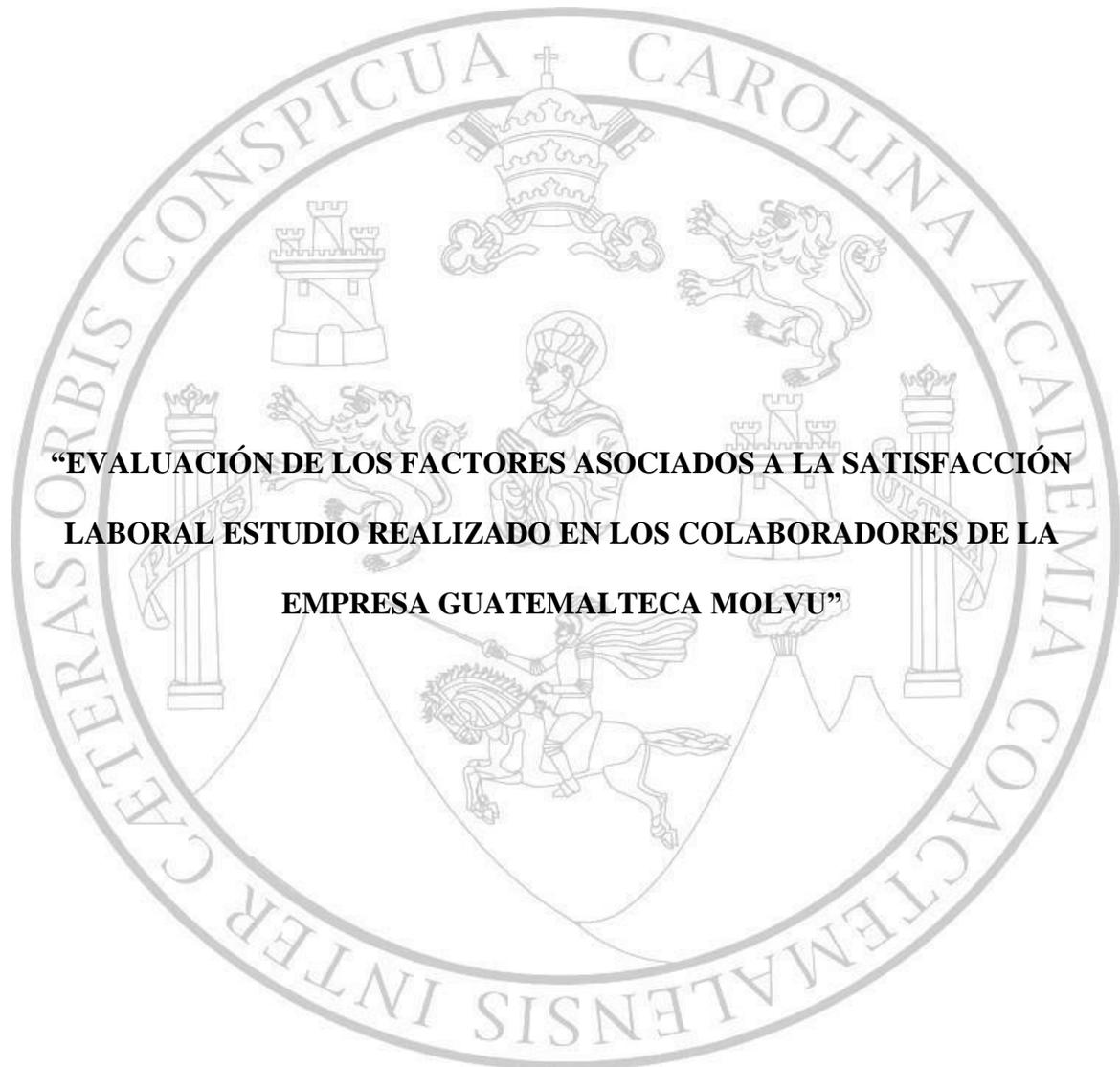


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”



**“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN
LABORAL ESTUDIO REALIZADO EN LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA GUATEMALTECA MOLVU”**

LOURDES DEL ROSARIO MORALES RAMAZZINI

KATHERINE PAOLA OSORIO RAMIREZ

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN
LABORAL ESTUDIO REALIZADO EN LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA GUATEMALTECA “MOLVU”

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR
LOURDES DEL ROSARIO MORALES RAMAZZINI
KATHERINE PAOLA OSORIO RAMIREZ

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS
EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina.

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León.

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela.

M. Sc. José Mariano González Barrios.

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez.

Nery Rafael Ocox Top.

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz.

REPRESENTANTE DE EGRESADO



INFORME FINAL

Guatemala, 12 de junio de 2023

Señores

Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Reyna Aracely Corado Recinos** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL, ESTUDIO REALIZADO EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GUATEMALTECA MOLVU”.

ESTUDIANTES:

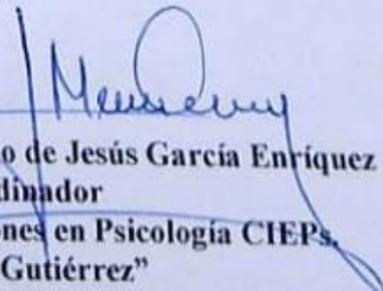
Lourdes Del Rosario Morales Ramazzini
Katherine Paola Osorio Ramírez

DPI. No.
3045782230115
2727546330101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 08 de junio de 2023 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 02 de junio de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11
Teléfono Planta 24187530



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs. 030-2023
REG. 028-2022

Guatemala, 12 de junio de 2023

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL, ESTUDIO REALIZADO EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GUATEMALTECA MOLVU”.

ESTUDIANTE:

Lourdes Del Rosario Morales Ramazzini
Katherine Paola Osorio Ramírez

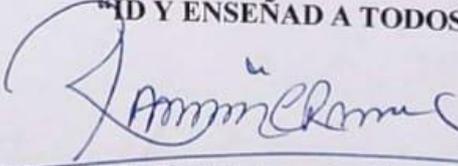
DPI. No.
3045782230115
2727546330101

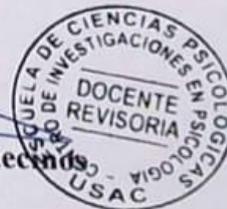
CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 08 de junio de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“DID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Reyna Aracely Corado Recinos
DOCENTE REVISORA



c. archivo

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11
Teléfono Planta 24187530

Guatemala, 01 de febrero de 2023

Licenciado

Marco Antonio de Jesús García Enriquez Coordinador

Coordinación

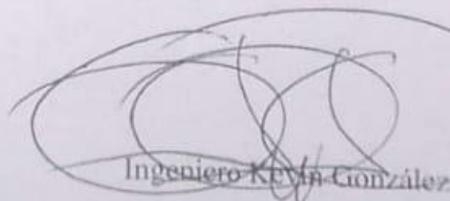
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)

"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Lourdes del Rosario Morales Ramazzini CUI 3045-78223-0115 y Katherine Paola Osorio Ramírez, CUI 2727-54633-0101, realizaron en esta institución 17 entrevistas a los colaboradores como parte del trabajo de Investigación titulado: "EVALUACIÓN DE LOS FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL -ESTUDIO REALIZADO EN COLABORADORES DE MOLVU EMPRESA GUATEMALTECA" en el período comprendido del 01 al 02 de septiembre del 2022, en horarios asignados según las áreas de trabajo.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,



Ingeniero KEVIN González

Gerente General

Molvu



MOLVU S.A.
MOLVU SOCIEDAD ANÓNIMA

Guatemala, 07 de febrero de 2023

Licenciado

Marco Antonio de Jesús García Enríquez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología

(CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado "EVALUACIÓN DE LOS FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL -ESTUDIO REALIZADO EN COLABORADORES DE MOLVU EMPRESA GUATEMALTECA" realizado por las estudiantes Lourdes del Rosario Morales Ramazzini, CUI 4045-78223-0115 y Katherine Paola Osorio Ramírez, CUI 2727-54633-0101.

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciado Fernando Alfredo Letona

Psicólogo

Colegiado No. 9925

Asesor de contenido

PADRINOS DE GRADUACIÓN

Por Lourdes del Rosario Morales Ramazzini:

Lucía del Carmen Ramazzini Carrillo

Licenciada en Ingeniería

COLEGIADO 15129

Evelyn Rocio Morales Ramazzini

Licenciada en Administración de Empresas

COLEGIADO 28963

Por Katherine Paola Ramírez Osorio:

Carmen Evanidia López Hernández

Licenciada en Contaduría Pública y Auditoría

COLEGIADO 13499

Dedicatorias por Lourdes del Rosario Morales Ramazzini

Logro que dedico:

A Dios:

Por darme el don de la vida y compartirla con la familia que me brindó. Por no desampararme y siempre protegerme. Y por haberme permitido terminar esta etapa de mi vida.

A mis padres:

José Higinio Morales B. (QEPD) y en especial a mi mamá, Almarinia Isabel Ramazzini Carrillo, por ser ejemplo de bondad y humildad. Por ser una madre y padre para Evelyn y para mí y darnos siempre todo o más de lo que necesitamos y siempre apoyarnos. Todo lo que hemos logrado te lo debemos a ti y a tu esfuerzo incondicional. Gracias por todo. Te quiero mucho.

A mi Hermana:

Evelyn Rocío Morales Ramazzini, por ser un ejemplo de dedicación, por ser parte de mi vida, por tus consejos y por escucharme cuando lo necesito.

A mis abuelos:

A mis abuelos maternos: Luis Enrique Ramazzini Bran (QEPD) por enseñarme que los límites no existen y que con esfuerzo puedo ser lo que yo quiera y María Isabel Carrillo García, que ha estado para mí desde mi primer instante de vida, para aconsejarme, quererme y corregirme. Por ser una bendición en nuestras vidas.

A mis abuelos paternos: Higinio Morales (QEPD) y Florinda Berganza (QEPD), por el amor que me tuvieron.

A mis tíos:

Alfredo Antonio, por haber sido como un padre para mí, por tu amor, tus locuras, tus detalles y tus bromas. Luis Estuardo, por apoyarme en mis locuras, ideas, emprendimientos y ser un milagro de vida. Y Lucía del Carmen, por estar para mí como una hermana mayor.

A mis tías abuelas: Juana Carrillo (QEPD), Thelma Ramazzini e Irma Ramazzini, por su cariño, apoyo y estar siempre para mí siempre que lo necesito.

A mis primos:

Alfredito, Valentina, Suzzane, Ranferí, Alejandra y Luis Enrique, por su cariño y compañía en mi vida.

A mis amigos:

Por todo su apoyo en este proceso, por sus consejos y, por los momentos de amistad compartidos. A mis compañeros de universidad, a cada uno de ellos en especial por haber compartido esta carrera tan bonita. Sara Solórzano por la sororidad, cariño y apoyo que me has demostrado. Y a Katty porque logramos terminar este proyecto con muchas altas y bajas.

A mis pacientes

Por haberme enseñado que la memoria del corazón es más fuerte que un trastorno mental o físico. En especial a Damaris Monzón (QEPD) y Héctor Cinto, Obrigado por seu amor e por me ensinar o valor de estar vivo. (Gracias por su amor y por enseñarme el valor de estar vivos).

Al amor de mi vida:

Marvin J. García Barillas (QEPD), por tu calidad de persona y por ser ejemplo de mi vida. Por el amor, aprecio, paciencia, apoyo, entusiasmo, cariño y el tiempo que me dedicaste. Por estos ocho años que estuvimos juntos y ahora sigues en mí. Y yo también “Siempre te extraño pero está presente la convicción de poder compartir un próximo momento a tu lado. ¡Te quiero mucho y te amo!”. ♥

Dedicatorias por Katherine Paola Osorio Ramírez

Acto que dedico:

A Dios:

Porque me ha acompañado en cada etapa de mi vida dándome la fortaleza y el respaldo para lo que me he propuesto.

A mí:

Por no rendirme ante las adversidades y enfermedades que se presentaron a lo largo de los años de estudio y de este proyecto.

A mi madre:

Por su amor y respaldo desde el inicio de mi vida, por no rendirse aun cuando yo creía no poder más.

A mi padre:

Porque cuidó de mi educación y me ha apoyado en las decisiones que he tomado.

A mis hermanos:

Por sus cuidados, amor, confianza y apoyo.

A Sara:

Por su compañía a través del trabajo, caminatas y pláticas que me llevaron a otro panorama que necesitaba conocer.

A Isaías:

Porque me diste una razón para estar y me enseñaste a amar de una manera más tierna.

A don Jorge:

Porque aunque su ausencia es inevitable también fue una inspiración para finalizar.

A Lourdes:

Porque me llevó fuera mi zona de confort, alcanzando retos y no dejarme aun cuando las situaciones se tornaron difíciles.

A Axel:

Por ser el motor que me empujó para hacer lo que me gusta, apasionarme y buscar mi crecimiento. Gracias por inspirarme, por marcar mi ideal, por lo que me has enseñado y por ser el canal entre Dios y yo, gracias.

A mi familia:

Abuelos, tíos y primos que cada uno ha tenido un rol a lo largo de mi vida. Me han acompañado y motivado para alcanzar metas.

A las inolvidables:

Mis amigas de siempre, que con su ejemplo y compañía aportan a mis conocimientos y momentos que me han marcado.

A Emily:

No importaran las situaciones sino lo que nos une.

A los niños, adolescentes y adultos:

Que fueron parte del proceso de aprendizaje y a través de ellos pude amar mi profesión.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala

A la tricentenaria USAC, por abrir las puertas a la educación superior. Por formarnos y prepararnos como profesionales.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas, Por ser nuestra casa de estudios y brindarnos las herramientas de estudio.

A Kevin González, CEO de MOLVU, por confiar en nosotras y apoyarnos en realizar nuestra investigación con su equipo de trabajo. Y a **Heidy López** por sus atenciones.

Al Licenciado Fernando Letona, por aceptar ser el asesor de nuestro proyecto, por sus aportes y enseñanzas en este proceso.

A Licenciada Reyna Corado, por fungir como revisora.

Al Licenciado Marco Antonio García, por guiarnos y apoyarnos durante el proyecto.

Tabla de Contenido

RESUMEN	1
PRÓLOGO	2
Capítulo I	3
1. Planteamiento Del Problema Y Marco Teórico.....	3
1.01 Planteamiento Del Problema	3
1.02 Objetivos.....	8
1.03 Marco Teórico	9
Variables, Conceptos y Referencias.....	11
Condiciones Físicas y/o Materiales	13
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	14
Políticas Administrativas.....	17
Las Relaciones Sociales Y Con La Autoridad.....	18
Desarrollo Personal Y De Tareas	20
Elementos del Desarrollo Personal y de Tareas	22
Teorías, Enfoques Y Modelos De La Satisfacción Laboral	24
Enfoques de la Satisfacción Laboral	24
Modelos	25
Teorías	27
Teoría De Los Dos Factores	27
Motivación Laboral	29
Teoría de la Jerarquía De Maslow	30
Apartado Legal.....	32
1.04 Consideraciones Éticas	38
Capítulo II	41
2. Técnicas e instrumentos	41
2.01 Enfoque y modelo de investigación.....	41
2.02 Técnicas.	42
2.03 Instrumentos	50
2.04 Operacionalización de objetivos, categorías/variables	52
Capítulo III.....	56

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados.....	56
3.01 Características del lugar y de la muestra	56
3.02 Presentación e interpretación de resultados	61
3.03 Análisis General	92
Capítulo IV.....	94
4. Conclusiones y recomendaciones.....	94
4.01 Conclusiones.....	94
4.02 Recomendaciones	97
4.03 Referencias	99

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”. La cual es una empresa conformada por 18 colaboradores, las oficinas centrales se encuentran en la zona 4 de la ciudad de Guatemala y tiene cuatro puntos de venta distribuidos en la ciudad. Ofrece una tienda virtual lo cual permite que todo el país pueda adquirir los productos que distribuyen.

El estudio fue de tipo cuantitativo, el diseño es no experimental, transeccional descriptivo. El método usado para la recopilación de la información fue por medio de la observación y una encuesta de opiniones de la escala de satisfacción laboral, la cual fue elaborada por las investigadoras. Para dicha escala se tomó en cuenta los factores que propone la Psicóloga Sonia Palma Carrillo quien es autora de diversas pruebas de psicometría.

La muestra que se utilizó es probabilística, para la elección de esta se realizó una ecuación de muestreo aleatorio simple. Esta nos indicó tomar a 17 colaboradores. De esta manera se pudo proceder a realizar la evaluación.

Se tomaron las consideraciones éticas pertinentes, alineado a lo que indica el código de ética del Colegio de Psicólogos de Guatemala. La investigación fue totalmente confidencial por lo que la empresa no tiene acceso a las encuestas realizadas y de esta manera los colaboradores no tienen ningún riesgo en el trabajo.

Los resultados de nuestra investigación se pueden explicar por el contexto demográfico en el que trabajan los colaboradores y cómo los factores en conjunto pueden afectar directamente a la satisfacción laboral de cada uno.

PRÓLOGO

El presente trabajo es presentado como parte de los requisitos de graduación para obtener el título de Psicólogas a nivel académico de Licenciadas. Así mismo es una forma de contribuir como profesionales y plasmarlo como una base para la mejora en las dificultades que se encontraron como resultados. Con ello también será un antecedente para los futuros profesionales que busquen una orientación en el tema.

Se eligió el tema a consecuencia de observar cómo el trabajo influye en la salud mental de las personas, por esa razón se analizaron diferentes posibles estudios hasta llegar a la conclusión que la satisfacción laboral es un pilar importante no solo para las personas sino también para las empresas y de manera indirecta a la economía del país. Se evaluaron las empresas e instituciones para llevar a cabo la investigación.

Observamos que la empresa Molvu ha tenido un crecimiento notable, ya que inició como un emprendimiento en línea y ahora cuenta con puntos de venta. Es una empresa distribuidora de productos de tecnología, pero de marca propia. Por ello nos acercamos formalmente indicando nuestro interés de realizar el estudio con los colaboradores. Amablemente se interesaron y compartieron el interés de los resultados, también las dificultades que han tenido ya que no cuentan con un proceso de Recursos Humanos interno.

Agradecemos al Ingeniero Kevin González por recibirnos y colaborar con esta investigación, también a la asistente Heidy López por ser la intercesora en la comunicación y facilitar el proceso y finalmente a cada colaborador que participó activamente en realizar las encuestas y de esta forma aportar en los resultados de esta investigación. Sin ellos sería en vano el estudio.

Capítulo I

1. Planteamiento Del Problema Y Marco Teórico

1.01 Planteamiento Del Problema

En Guatemala, no existe una investigación general para conocer el nivel de satisfacción laboral (SL) de los colaboradores de las empresas. Sin embargo, se pueden encontrar distintas tesis que se enfocan en cierto sector o grupo específico de trabajadores de empresas que se sitúan en Guatemala y la mayoría mantienen resultados entre un nivel bajo a un nivel intermedio de satisfacción laboral. En este estudio nos interesamos en la empresa guatemalteca “Molvu” que es un emprendimiento que tiene un crecimiento y evolución constante, por ser una empresa pequeña, en comparación a otras; carece de procedimientos y políticas estandarizadas dentro de sus procesos. Por lo que consideramos que esto afecta en la satisfacción laboral de los colaboradores y aún más en el área comercial en comparación del área administrativa.

Es importante conocer de manera minuciosa los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas, ya que dicha satisfacción es la actitud que una persona posee para desempeñar las tareas en el trabajo. Dichas actitudes mantienen tres componentes:

1. Cognición: es la parte de los conocimientos, creencias e ideas de las personas.
2. Estado afectivo: es la parte emocional de la actitud.
3. Comportamiento: es la postura que toma la persona ante la situación.

Palma (2004), define la satisfacción laboral como “La actitud que tienen los colaboradores hacia su propio trabajo que desempeñan, en función a aspectos relacionados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y

remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas” (Citado por Arismendiz, 2019, p.16)

Teniendo en cuenta estos factores, se deduce que una actitud va más allá de la parte conductual, ya que es un procedimiento más complejo, por lo que juega un papel importante en el desempeño de las personas. Con el fin de crear juicios de valor en cuanto al ambiente laboral que se percibe.

Para estudiar los niveles de satisfacción laboral es importante destacar los antecedentes referentes a la SL. Se dice que:

los primeros estudios relacionados a la satisfacción laboral iniciaron en la década de los años 20 con las investigaciones de Hawthorne (Elton Mayo, 1927- 1932) y Hppock (1935, citado en Sánchez, et al., 2013), las cuales se centraron en puestos operativos de líneas de producción. (Boada, 2019, p.5).

Según estudio de la organización de investigación empresarial, Conference Board en 1995, reveló que el 60% de los estadounidenses estaban satisfechos con sus empleos. En cambio, un estudio realizado en México ha mostrado un alto índice de insatisfacción laboral a nivel mundial. En el 2016, un informe de la firma Gallup " mostró que México sólo 12% de los trabajadores están satisfechos con su trabajo, un 60% está desconectado, mientras que un 28% no duda en afirmar que está totalmente insatisfecho con su empleo." (Maldonado, 2019).

En las empresas guatemaltecas, ubicadas en zona 4 de la capital, existe una empresa que inició como un emprendimiento. Un pequeño negocio, que tuvo distintas ideas del crecimiento de comercio y que actualmente lleva 10 años en el mercado vendiendo productos de tecnología, no únicamente en el país sino también en Costa Rica, Estados Unidos, Ecuador, entre otros. Este

negocio se llama Molvu. Actualmente cuenta con departamento de operaciones, técnico, bodega, ventas, administración, legal y de mercadeo. En su crecimiento han ido implementando y mejorando sus procesos. Sin embargo no existen políticas y normativas específicas para el capital humano. Por lo que la satisfacción laboral de los colaboradores no puede tener un nivel alto ya que no hay claridad en los procesos. Además, se percibe una diferencia en la satisfacción laboral por parte de los colaboradores de las tiendas de servicio al cliente en comparación del personal administrativo.

Entre los 5 factores que influyen en la satisfacción laboral, en los colaboradores de la empresa Molvu las necesidades varían. Cada factor debería tener un proceso o política que lo respalde y un cumplimiento en el trabajo diario. Al no existir normativa ni procedimientos, se identifica lo siguiente:

en el factor de las Condiciones físicas y/o materiales que “se refieren a una distribución y ambiente físico, donde un colaborador debe sentir comodidad con la infraestructura o elementos materiales, dentro de su organización”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019, p.18). Se considera que las instalaciones de las tiendas de Molvu, algunas son acorde a las necesidades básicas de los colaboradores, pero el espacio es muy reducido en comparación del producto en stock que mantienen. Por lo que resulta incómodo e inseguro para los asesores realizar la labor de venta en un espacio reducido. En cuanto al personal administrativo, tienen oficinas con ubicación céntrica, cuentan con temperatura y estructura adecuada.

En el factor de beneficios laborales y/o remunerativos que son “la retribución que recibe cada colaborador por parte de su organización, ya sea un estímulo económico regular o adicional.” (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019, p.18). En la empresa de “Molvu”, los colaboradores reciben su pago de planilla acorde a lo establecido en su contrato. En caso del

departamento de ventas, adicional al salario reciben bonos o premios por metas. Sin embargo, no existe una política o procedimiento estandarizado para calcular las bonificaciones por venta. Por lo que, aunque el vendedor no siempre llegue a la meta de venta establecida, se le otorga su comisión. Este punto puede reflejar un bajo nivel de satisfacción laboral, ya que los colaboradores que si lleguen a la meta, sentirán una injusticia en la bonificación obtenida. Ya que el incentivo salarial se proporciona sin ninguna regla cumplida.

Las políticas administrativas se definen como “el grado frente a los lineamientos o reglas institucionales dirigidas”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019, p.18). Las políticas de la tienda se conocen más de manera oral, que escrita; siendo el jefe inmediato quién le transmite la información al colaborador o entre compañeros de la misma sede. Debido a que no se le comparte al colaborador el reglamento interno ni manuales que contengan las políticas y procedimientos. El no tener procedimientos claros y estandarizados crea una deficiencia en la empresa en general. La empresa no tiene un sustento teórico de las reglas internas, por lo que el personal se puede quejar o atribuir un mal desempeño porque no tiene claridad o se le hizo responsable de las tareas de su puesto.

Las relaciones sociales y con la autoridad se refieren al “estado de agrado frente a la relación con otros colaboradores de la entidad”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019, p.19). La relación con la autoridad indica “la apreciación valorativa que realiza el colaborador en cuanto a relación con su jefe directo, el cual tienen que ver con la comprensión y apreciación valorativa, respecto a sus actividades diarias”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019, p.19).

En las tiendas de atención al cliente, mantienen una buena comunicación entre ellos, teniendo buenos líderes que están encargados de la tienda. En cambio, no existe una buena comunicación entre las sedes de ventas y personal administrativo. No son un equipo

multidisciplinario, por lo que no están enfocados en realizar un trabajo en equipo que busque alcanzar los objetivos propuestos de la organización.

En el factor de desarrollo personal y de tareas es “la oportunidad que existe para que el colaborador pueda realizar actividades que lo favorezcan personalmente, sobre todo que sean significativas a su realización personal”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019, p.19).

Adicional que las tareas deben encajar con las aptitudes y habilidades del colaborador, ya que es el trabajo diario. Dentro de la empresa no existe un plan de carrera y de sucesión que le genere confianza y estabilidad al colaborador. Ellos no se identifican tanto con el trabajo, porque desconocen el impacto que la labor le aporta a las metas de la empresa. Por lo que ellos mismos pueden devaluar el trabajo y no sentir una satisfacción propia por el desempeño de labores.

Debido a estas circunstancias, se generan las siguientes cuestiones: ¿Cómo medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”? ¿Cómo se establece el nivel de satisfacción laboral que mantienen los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”? ¿Cuáles son las causas de los factores con menor nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”?

1.02 Objetivos

Objetivo General:

- Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”.

Objetivos Específicos:

- Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores por medio del Cuestionario de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”.
- Identificar el nivel en cada uno de los factores influyentes de la satisfacción laboral, que mantienen los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”.
- Establecer las causas que generan un menor nivel en cada uno de los factores influyentes de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”.

1.03 Marco Teórico

Antecedentes

La historia de la civilización humana, tiene varios hitos importantes que marcaron el inicio de su evolución. Uno de los más importantes: los trabajos de agricultura y agronomía. Estas actividades representan el hecho de realizar una tarea para obtener un sustento diario. Conforme se van descubriendo otros insumos y medios de subsistencia, se han creado otros sistemas como la caza, los trueques, e incluso la esclavitud. En la medida que las comunidades crecen también se van estableciendo sistemas económicos y necesidades grupales como las urbanizaciones primitivas, establecimientos de orden, jerarquía y poder. Dando así el punto de partida al ejercicio constante de laborar para obtener un bien a cambio.

Durante muchos siglos la forma de trabajar se mantuvo con estándares cotidianos con resultados lineales. Sin embargo, la mente humana sigue desarrollando sus sentidos para la creación e invención, que se aplicaron incluso a las tareas productivas. Por ejemplo, el uso de vapor, metales, combustibles, electricidad, etc., lo cual marca otro hito importante: la revolución industrial.

“La revolución industrial marcó un antes y un después en la historia de la humanidad. Especialmente porque su impacto se extendió a todos los ámbitos de la sociedad” (Selva, 2016). Esta ha tenido diferentes etapas que han generado transformaciones en el mundo entero, de manera sucesiva. Al día de hoy se reconocen 5 etapas (Selva, 2016):

1. Industria 1.0: A partir de 1784, llamada mecanización, aplicando el vapor a la producción mecánica.
2. Industria 2.0: En 1870, la electricidad inicia de manera masiva, generando una aceleración en el sector industrial.

3. Industria 3.0: A partir de 1969, la etapa de la informática, iniciando con la programación de las máquinas y la automatización de los procesos.
4. Industria 4.0: Desde 2011, surge la inteligencia artificial, coordinación digital, robótica. Dando paso a la digitalización.
5. Industria 5.0: La próxima revolución industrial, “pretende potenciar la transformación del sector industrial en espacios inteligentes basados en IoT y en computación cognitiva.” (Oasys, 2021)

Estos hechos históricos han marcado al mundo entero, han sido posibles gracias a que se ha tenido el perfil idóneo para desarrollar los objetivos propuestos. Y para ello, en su momento se contó con un equipo de personas dedicadas a la evaluación de los perfiles de puesto que cumplieran con las aptitudes, habilidades, actitudes, etc. Para desempeñar las tareas en específico. Este proceso, le abre paso a una nueva rama de la psicología dedicada a la búsqueda del talento humano: la Psicología Industrial. En la reseña anterior podemos ubicar una línea del tiempo a la Psicología Industrial en la Revolución 2.0.

Las empresas basan su fuerza de trabajo en varios pilares que mantienen la continuidad de su negocio. Dichos pilares abarcan aspectos como: la economía, la infraestructura, equipos y por supuesto con una prioridad importante: los colaboradores y la capacidad para desempeñar tareas específicas, incluso para potencializarlas. Las personas son quienes movilizan el ritmo de la organización y quienes administran los otros pilares. Una buena práctica para lograr este equilibrio es que las empresas tengan procesos claros de atracción, desarrollo, retención y evaluación del personal. Por esta razón en la planeación estratégica deben ocupar la atención necesaria para que los niveles de confianza puedan generar empatía en las necesidades de la empresa, asegurándoles satisfacción laboral para que la relación sea ganar-ganar para todos.

Variables, Conceptos y Referencias.

Para definir los conceptos y mantener una línea de investigación, nos basamos en la descripción de los niveles de satisfacción laboral que expone la autora Sonia Palma Carrillo en su test de Satisfacción Laboral, del año 1999, en la primera edición. En esta evaluación expone 7 factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral. Estos son:

1. Condiciones Físicas y/o Materiales
2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos
3. Políticas Administrativas
4. Relaciones Sociales
5. Desarrollo Personal
6. Desempeño de Tareas
7. Relación con la Autoridad

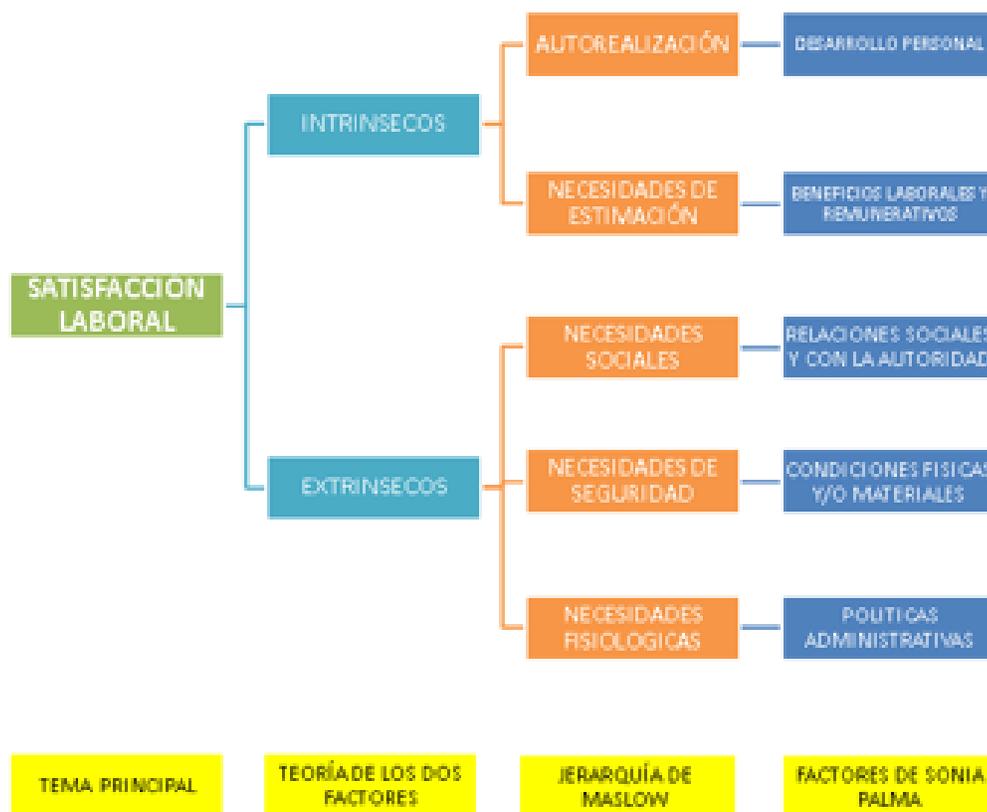
Para este estudio se modificaron los factores, creando la unión de los últimos cuatro ítems, quedando así con cinco ítems. Esta clasificación aportó para la elaboración del cuestionario de satisfacción laboral que se utilizó en el trabajo de campo. La clasificación de los cinco ítems también está descrita en el planteamiento del problema, quedando de la siguiente manera:

1. Condiciones físicas y/o materiales
2. Beneficios laborales y/o remunerativos
3. Políticas administrativas
4. Relaciones sociales y con la autoridad
5. Desarrollo personal y de tareas

Bajo la línea de investigación del presente estudio, los cinco factores se clasificaron bajo los niveles de la Pirámide de Maslow y la Teoría de los Factores, la cual está representada en el siguiente diagrama:

Figura 1

Árbol de datos



Nota: Clasificación de los factores de acuerdo a los niveles de la Pirámide de Maslow y la Teoría de los Factores. *Fuente:* Elaboración propia.

Condiciones Físicas y/o Materiales

“Se refieren a una distribución y ambiente físico, donde un colaborador debe sentir comodidad con la infraestructura o elementos materiales, dentro de su organización”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019, p.18) Estos elementos deben ser facilitadores para ejecutar todas las tareas. En este factor se pueden segmentar los elementos que se encuentran en la higiene laboral: ruido, iluminación, ventilación, temperatura, entre otros.

En las instalaciones de la empresa Molvu, se mantiene una adecuada higiene laboral debido a que las instalaciones están en edificios que cumplen condiciones físicas seguras para los colaboradores. Las infraestructuras son diseñadas para un ambiente laboral agradable tanto para el colaborador como para el cliente.

En las condiciones físicas se incluyen las condiciones ambientales que impactan en la comodidad del desempeño de trabajo que tiene cada colaborador. Y estas condiciones son tres:

1. Condiciones ambientales de trabajo. Se refiere a la distribución de la luz en las instalaciones, el ruido, la temperatura, entre otros.
2. Condiciones de tiempo. El tiempo de trabajo, la jornada laboral, el tiempo de las horas extras, períodos de descanso, etc.
3. Condiciones sociales. “Como organización informal, relaciones, estatus, etcétera” (Chiavenato, 2007, p. 277).

Las condiciones materiales se aplican en los instrumentos de trabajo e insumos que se les brinda a los colaboradores. Ya que materiales de mejor calidad impacta de manera positiva en el desempeño de los empleados. Esto genera una dualidad en las características físicas y psicológicas, lo que se conoce como ergonomía.

Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Palma lo expresa como “la retribución que recibe cada colaborador por parte de su organización, ya sea un estímulo económico regular o adicional” (citado por Eugenio, 2019, p.18).

Esta retribución está constituida por el tipo de compensación que los colaboradores obtienen dentro de la empresa. No únicamente el salario, sino también las prestaciones, bonificaciones varias, prestaciones adicionales a la ley y todos los incentivos que manejen las organizaciones.

Dentro de los subsistemas de administración de recursos humanos que expone Chiavenato (2007), se encuentra la retención laboral. Abarca los temas de remuneración como retribución, prestaciones sociales, higiene y seguridad en el trabajo, y relaciones sindicales. Para este factor que expone Sonia Palma (2004), los dos primeros temas (retribución y prestaciones sociales) son los que se asemejan. Los cuales “forman parte de un sistema de prestaciones que la organización entrega a sus participantes para tenerlos satisfechos y motivados, así como para inducirles a permanecer en ella y a “ponerse la camiseta”. (p. 228)

En los incentivos laborales, las empresas deben tener distintos sistemas para compensarlos, pero también para sancionarlos. Esto con el fin de reforzar las actitudes y actividades humanas. Así como tener una retroalimentación con los empleados acerca del desempeño, con los resultados y objetivos propuestos al puesto de trabajo. Con los premios se busca resaltar la excelencia del servicio y el grado de responsabilidad del trabajo. A continuación se define la clasificación de estos:

Premios. Normalmente se emplean dos tipos de premios:

“Premios directamente vinculados al criterio de alcance de los objetivos de la empresa, como lo referente a las pérdidas y ganancias.” (Chiavenato, 2007, p.229)

“Premios relacionados con el tiempo de servicio de las personas y que son otorgados automáticamente, en ciertos intervalos, esto depende de que la persona no haya tenido un desempeño insatisfactorio.” (Chiavenato, 2007, p.229)

Y también existen dos premios adicionales:

Los premios que exigen que el colaborador tenga una excelencia y mejora en el desempeño, para generarle una mejora salarial que lo mantenga motivado. Esto se hace solo con personas que tienen un cierto nivel salarial dentro de la empresa y según el tipo de puesto.

Premios según resultados y objetivos medibles. Siempre son colectivos, por lo que se da en un porcentaje sobre la base salarial de los colaboradores que lograron cumplir con el objetivo.

Remuneración y Productividad. En las empresas se manejan las relaciones de intercambio. Estas consisten en dar un incentivo económico para aumentar la productividad del colaborador. Si en la empresa se mantiene esta relación dentro de la cultura, será efectiva. Si no se debe crear un plan de remuneración considerando el puesto, edad, años de experiencia, nivel de estudios, entre otros.

La remuneración en las empresas es económica y extraeconómica. En la extraeconómica, va a depender de las políticas internas, reconocimientos y flexibilidades que las empresas otorguen en cuanto a:

- a) Horarios
- b) Días de laborar
- c) Tareas compartidas
- d) Servicios de cafetería

- e) Condiciones ambientales
- f) Calidad de vida en el trabajo
- g) Seguridad de empleo
- h) Área de descanso

Según Chiavenato (2007), existen dos tipos de remuneración económica:

Remuneración Económica Directa. “Es la paga que cada empleado recibe en forma de salarios, bonos, premios y comisiones.” El salario se considera directo en contraprestación por el servicio brindado. En Guatemala, el pago de la nómina se hace la mayoría de veces en las dos quincenas del mes. Pero hay otras empresas, que lo realizan completo a fin de mes. O según lo acordado con los empleados (pago por horas, por tipo de servicios, etc.)

La manera en como esté distribuido el sueldo para el colaborador, también es un incentivo laboral. Hay empresas donde el colaborador tiene un salario y bonificaciones adicionales y premios los cuales no están sujetos a prestaciones laborales, mientras que en otras empresas sí se encuentra afecto todo el salario y sueldo del colaborador.

Remuneración Económica Indirecta. “Se desprende de las cláusulas del contrato colectivo de trabajo y del plan de prestaciones y servicios sociales que ofrece la organización.” (Chiavenato, 2007, p.235). Van agregados todos los pagos por subsidios, vacaciones, bonos, horas extras.

Este tipo de remuneración va conforme a las regulaciones que estipula la ley guatemalteca. Sin embargo, como se expone en el párrafo anterior, depende de las empresas y los beneficios remunerativos, el convertir este pago indirecto en un pago directo.

Políticas Administrativas

Palma (2004) nos indica que “Son el grado frente a los lineamientos o reglas institucionales dirigidas”. (Citado por Eugenio, 2019). Las políticas son una estructura que rige el comportamiento de los procesos en los colaboradores, impactando en su eficiencia. Es muy importante divulgar las políticas a los colaboradores, porque están ligadas al comportamiento organizacional.

Las políticas se conforman de reglas internas y procedimientos estandarizados para los colaboradores de una empresa. En ellas se especifican los objetivos y la planeación estratégica de manera general, que debe llevar a cabo la empresa para el cumplimiento de las metas.

Al establecer dichas políticas la empresa tendrá un mejor nivel de operatividad en las tareas, los colaboradores conocerán las responsabilidades que les competen, el rol de participación que toman en cada proceso estandarizado y también el nivel jerárquico dentro de la empresa, para lo cual habrá una mejor organización según las necesidades que se presenten.

Cuando las políticas y procedimientos de las empresas se enfocan en normativas y lineamientos estandarizados, ya sea de manera global o regulada de acuerdo al país, más oportunidades tienen las empresas de hacer alianzas estratégicas con otras organizaciones.

Para una empresa que no tiene estandarizadas las políticas, como en el caso de la empresa Molvu, podría iniciar con políticas de procesos administrativos generales como:

1. Reclutamiento y selección
2. Capacitación al personal
3. Plan de carrera y de sucesión
4. Una política específica por departamento de trabajo:
operativo/administrativo/comercial

5. Uniformes y código de vestimenta
6. Política salud ocupacional y seguridad industrial

Dentro de una empresa se pueden regular las políticas según los departamentos de trabajo, ya que los procedimientos que se tengan dentro de estos llegan a ser específicos de acuerdo a las tareas correspondientes.

Las Relaciones Sociales Y Con La Autoridad

Originalmente, la autora Sonia Palma (1999) evalúa estos ítems por aparte. Pero para esta investigación se trabajan como un solo ítem. Ya que únicamente estamos evaluando las relaciones interpersonales que tienen los colaboradores con su entorno laboral sin hacer una división jerárquica por el puesto de trabajo.

Se definen las relaciones sociales como “el estado de agrado frente a la relación con otros colaboradores de la entidad”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019). Estas relaciones interpersonales apoyan a potenciar las habilidades de los colaboradores, favorecen el ambiente laboral y por ende, el crecimiento de la empresa.

La relación con la autoridad “Es la apreciación valorativa que ejecuta el colaborador en cuanto a relación con su jefe directo, la cual tiene que ver con la comprensión y apreciación valorativa, respecto a sus actividades diarias”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019). Este factor es muy importante, porque en esa apreciación se incluye la relación que tiene el colaborador con sus tareas diarias. Y como ese desempeño sea aceptado o aprobado con el jefe y así condicionar el éxito laboral.

Las relaciones sociales y laborales que se den entre los colaboradores de una empresa deben ser diferenciadas del rol laboral al rol afectivo. Cada puesto de trabajo, sin importar la jerarquía, tiene una autoridad/potestad dentro de la empresa, la cual debe velar porque se haga

valer según las normas que apliquen al puesto de trabajo y no afectarse entre compañeros por relaciones afectivas.

Las relaciones sociales dentro de la empresa empiezan a tener una base con la cultura organizacional, por ello es importante promocionar los valores, objetivos, misión y visión de la empresa porque genera una estructura para el comportamiento humano y la identificación con la misma.

En las relaciones con la autoridad y las relaciones sociales, van encaminados los procesos del movimiento de personal que existe dentro de una organización. Las relaciones que se tienen con los colaboradores y la empresa son la disciplina y el flujo de capital humano. El cual, según Chiavenato (2007) incluye:

- a) Transferencias: Se refiere a las promociones laterales y reubicaciones del puesto de trabajo de los colaboradores. Incitando así los crecimientos dentro de la empresa.
- b) Ascensos: Es la promoción vertical que le da un puesto más alto a nivel jerárquico al colaborador.
- c) Jubilación: El final de la relación laboral, genera oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.
- d) Despidos: En el flujo del capital humano, los despidos pueden ser por decisión del jefe inmediato bajo una razón específica. O por decisión del colaborador, siendo una renuncia.

El trabajo en equipo se involucra en las relaciones sociales dentro de la empresa, esto debido a que al tener una relación armoniosa entre colaboradores permitirá un ambiente agradable de trabajo. Es importante saber diferenciar entre relaciones de trabajo y relaciones de

amistad. Esto para que las relaciones no se involucren sentimentalmente al momento de toma de decisiones.

Las empresas se dividen en departamentos de trabajo y estos conforman un propio grupo para laborar lo cual se puede llegar a afectar ya que muchas veces la interacción de colaboradores es poca o casi nula. Esto afectará más si existen procesos en los cuales se necesite trabajar en conjunto porque habrá grupos marcados.

Finalmente se encuentra la relación social con los clientes, en la cual se aborda únicamente para ventas o según el servicio que ofrezca la empresa es importante las habilidades de comunicación. Cuando una empresa tiene relaciones sociales afectadas dentro de colaboradores muchas veces se reflejará con los clientes. Por ello es importante fortalecer habilidades sociales, de interacción constantemente.

Como último factor, para este estudio fusionamos dos factores: desarrollo personal y desarrollo de tareas. Ambos factores están ligados, ya que las tareas asignadas al puesto de trabajo impactan en las habilidades que la persona pueda desarrollar. Por lo que no es únicamente un beneficio a nivel empresarial o laboral, sino también personal porque la persona se va enriqueciendo de manera personal siempre y cuando el empleador le brinde oportunidad de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa.

Desarrollo Personal Y De Tareas

El desarrollo personal “Es la oportunidad que existe para que el colaborador pueda realizar actividades que lo favorezcan personalmente, sobre todo que sean significativas a su realización personal”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019). Esto significa que la persona mejora por medio de las actividades que le desarrollen conocimiento, habilidades y actitudes. Y esto se logra con tener capacitaciones y mentorías dentro de la empresa.

Desarrollo de tareas “Es la valoración con respecto a las aptitudes y productividad, ya que el colaborador lo relaciona a sus labores cotidianas en la organización que trabaja”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019). En este factor, el colaborador aplica sus habilidades y capacidades que el puesto de trabajo le exige.

En las empresas, los recursos humanos son los más importantes porque poseen vida, razonamiento y la capacidad de análisis. Además que son seres dinámicos, flexibles y con mucho potencial para el desarrollo de las actividades.

El factor desarrollo personal y desarrollo de tareas tienen una relación entre sí. En el desarrollo personal se pueden enfocar los planes de crecimiento para el colaborador; mejorando y adaptando tanto habilidades gruesas como blandas. Esto hace que el colaborador tenga un mejor desarrollo en cuanto a las necesidades laborales que van enfocadas en su realización personal. Mientras que en el desarrollo de tareas, es accionar el progreso del desarrollo de dichas habilidades.

Como parte del desarrollo personal es la autorrealización que las personas tienen. Al optar por un puesto de trabajo no únicamente será como crecimiento profesional sino personal también. Esto afectará en la realización de tareas porque si el colaborador no se encuentra satisfecho o lo ve como parte de un avance dentro de la carrera profesional, difícilmente hará tareas en beneficio de la empresa, solo cumplirá con lo que se le ordena. Esto está alineado con la calidad de vida porque si no le agrada o no es acorde a las habilidades que posee, el estado emocional se afectará y finalmente optará por renunciar al trabajo o en dado caso ser despedido por no rendir como la empresa lo desea. En caso, si la empresa y colaborador comparten la cultura y valores, tiene un puesto de trabajo según las habilidades profesionales, hay agrado en

las tareas que realiza y la empresa le brinda oportunidad de crecimiento, seguramente será un colaborador eficaz y el rendimiento será el deseable.

La empresa tiene un papel importante en el desarrollo personal y de tareas ya que al brindar reconocimiento de resultados alcanzados del colaborador, esto le sumará valor en la satisfacción laboral. Al decir reconocimiento no se habla únicamente de premios físicos o económicos ya que verbalmente se puede comunicar el reconocimiento.

En el desarrollo de recursos humanos, existen tres estratos que se dividen en dos secciones. En la primera división (los estratos menores), se encuentra la capacitación y desarrollo de personal, basándose en la Psicología Industrial. El cual busca el aprendizaje de cada colaborador. En la segunda división (estratos más amplios) está el desarrollo organizacional, basado en la Psicología Organizacional. Se refiere al desarrollo y formación de la organización como tal. Estos estratos ejemplifican de mejor manera el desarrollo personal y de tareas clasificando el desarrollo personal como un estrato menor y el desarrollo de tareas como los estratos amplios.

Elementos del Desarrollo Personal y de Tareas

Aprendizaje. Es un elemento importante para la formación y capacitación dentro de una organización.

Chiavenato, (2007) define el aprendizaje como el proceso mediante el cual las personas adquieren conocimiento de su ambiente y sus relaciones durante el transcurso de su vida. Y el resultado de la experiencia ocurren conexiones en el cerebro que permiten a la persona alguna forma de asociación entre los hechos del mundo y su alrededor o entre el hecho y la consecuencia que afecta a la persona o también entre la acción y el hecho. De

este modo, el aprendizaje ocurre cuando se presenta un cambio de conducta de la persona como respuesta a una experiencia anterior.

Educación. El aprendizaje no es posible sin una educación previa.

Chiavenato (2007), la define como todo aquello que el ser humano recibe del ambiente social durante su existencia, cuyo sentido se adapta a las normas y los valores sociales vigentes y aceptados. Así, el ser humano recibe esas influencias, las asimila de acuerdo con sus inclinaciones y predisposiciones, además de que se enriquece o modifica su conducta dentro de sus propios patrones personales.

La educación, como una preparación de la vida se puede desarrollar de modo asistemático (aprendizaje en el hogar, en ambientes sociales) o institucionalizada (establecimientos, iglesias). Para este estudio es relevante hablar de la educación profesional, que puede ser de cualquiera de los dos modos descritos anteriormente. La cual comprende tres etapas:

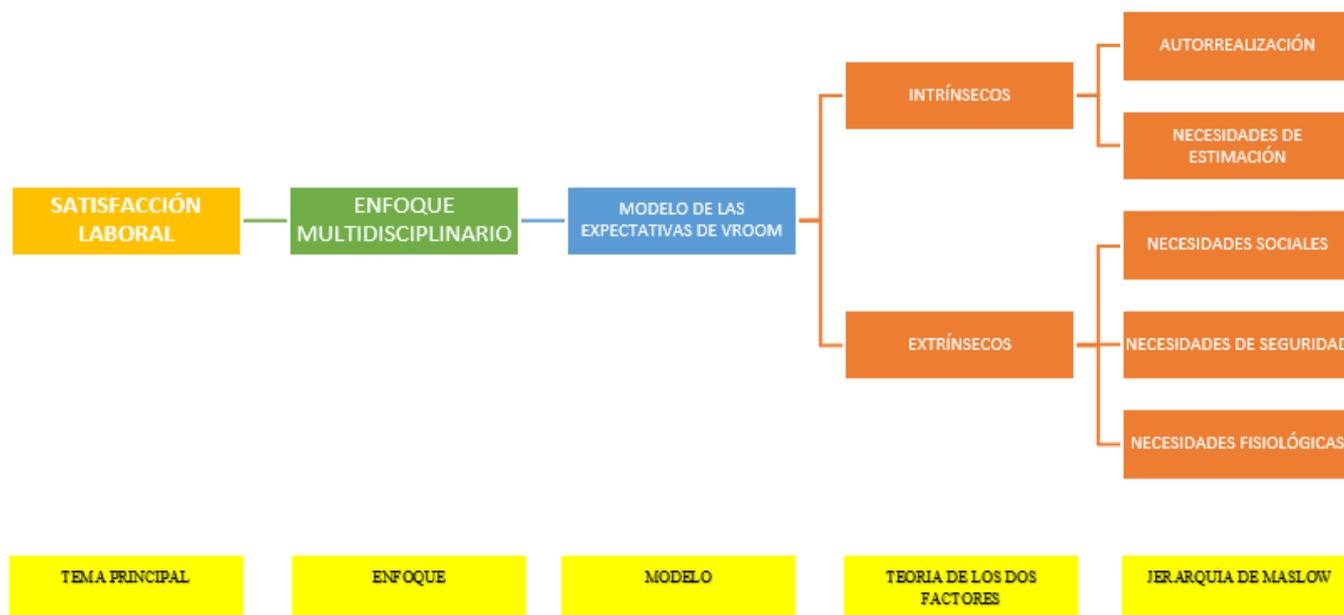
1. Formación profesional: Es la educación que una persona tiene para desenvolverse en una profesión. “Sus objetivos son amplios y mediatos, sus miras son a largo plazo, buscan calificar a la persona para una futura profesión”. (Chiavenato, 2007)
2. Desarrollo profesional: Es la educación que perfecciona y especializa la profesión de las personas. “Busca ampliar, desarrollar y perfeccionar a la persona para su crecimiento profesional en determinada especialidad dentro de la organización o para que se vuelva más eficiente y productiva en su puesto.” (Chiavenato, 2007)
3. Capacitación: es la educación adaptativa para realizar las tareas que necesita el puesto de trabajo. Es un proceso de corto plazo, el cual busca cumplir con objetivos establecidos en cuanto a desarrollo de habilidades y competencias.

Teorías, Enfoques Y Modelos De La Satisfacción Laboral

En base a la línea metodológica y de investigación, a continuación se detalla la clasificación de teorías que respaldan la Satisfacción laboral y sus representantes.

Figura 2

Línea metodológica y de investigación.



Nota: Se presenta enfoque, modelo y teorías utilizadas en la investigación en las cuales se agrupan los factores evaluados en la investigación. *Fuente:* Elaboración propia.

Enfoques de la Satisfacción Laboral

Los factores que comprende la satisfacción laboral, descritos anteriormente, pueden ser evaluados y obtener resultados más exactos siempre y cuando se utilicen los enfoques de medición, los cuales son: unidimensional y multidimensional.

Según Navarro y Pérez, (2008, como se citó en Boada, 2019) La primera, evalúa la satisfacción como una actitud general hacia el trabajo, mediante una pregunta global al trabajador sobre su satisfacción en el trabajo. El enfoque multidimensional, en cambio considera un conjunto de factores, que pueden ser medidos con el fin de calcular el nivel de satisfacción laboral del individuo.

Enfoque Unidimensional. Este enfoque pretende cuantificar el nivel de satisfacción laboral a través de una pregunta que caracterice a la investigación. Es un enfoque general y sencillo a realizar pero es aceptado ya que engloba las posibles respuestas esperadas.

Enfoque Multidimensional. Según los factores planteados en la satisfacción laboral por Sonia Palma Carrillo, este enfoque se encarga de cuantificarlos para obtener un resultado más preciso. La autora presenta una Escala de Satisfacción Laboral, conjugando los siete factores presentados, evaluándolos a través de 36 ítems. Para esta investigación se modificó a cinco factores con 51 ítems.

Modelos

Para el presente estudio se basó en el Modelo de las Expectativas de Vroom. El cual Víctor Vroom propone este modelo para la motivación, posteriormente los autores Porter y Lawler lo enriquecieron. Vroom propuso que la motivación es debida al valor que la persona tiene para posibles resultados de las acciones y la expectativa de que se cumplan las metas.

Para Davis y Newstrom (2003, como se citó en Peiró, 2021) “La teoría de las expectativas señala que la motivación de las personas para hacer algo estará determinada por el valor que asignen al resultado de su esfuerzo, multiplicado por la confianza que tienen de que sus esfuerzos, sumados a la respuesta del medio, contribuirán materialmente a la consecución de la meta.”

Este modelo presenta tres supuestos:

1. Para motivar y determinar el comportamiento, se combinan las fuerzas internas y externas, de las cuales dependerá la conducta.
2. Las personas toman decisiones respecto a su conducta.
3. Las acciones dependen de la expectativa de la conducta.

Figura 3

Jerarquía de Teoría de las Expectativas de Vroom



Nota: Descripción de los supuestos de la Teoría de Vroom. *Fuente:* Elaboración propia.

Con este modelo se puede respaldar que las personas determinan las conductas según lo que esperan de estas, lo cual permite un desenvolvimiento positivo si se conoce que los resultados obtendrán una validación, siendo material o expresivo. Con ello, los colaboradores de una empresa inician un trabajo con ciertas expectativas y estas según las políticas de la empresa podrán indicar si estas son certeras y mantener así las conductas, pero si es contrario se

declinaran conforme avance el tiempo. Solo se cumplirá con los reglamentos y ya no habrá motivación para realizar un trabajo esmerado.

Teorías

Para apoyarnos de teorías, utilizamos:

La teoría de los dos factores, la cual tiene una relación directa con la satisfacción laboral debido a que los cinco factores de análisis se pueden clasificar en intrínsecos y extrínsecos; dependiendo su origen.

Teoría De Los Dos Factores

Los autores Herzberg, Mausner, Peterson y Capwell afirman que los factores de empleo se clasifican dependiendo su contribución. Ya sea si generan satisfacción o insatisfacción. Esta teoría tiene dos aspectos importantes:

1. “la teoría de dos factores dice que la satisfacción y la insatisfacción no existen en un continuo que va desde la satisfacción a través de neutro a la insatisfacción. Existen continuos independientes, uno que va desde satisfechos a neutro y otro que va desde insatisfechos a neutral”. (Barrios, 2016)
2. “la teoría hace hincapié en que trabajo diferente facetas influyen sentimiento de satisfacción y la insatisfacción.” (Barrios, 2016)

Dentro de esta teoría se plantea que se va obtener mayor satisfacción laboral si se mejoran los aspectos que están catalogados a crear satisfacción. En cambio, si se mejora o se invierte en algún aspecto que no interfiere en la satisfacción laboral, más bien puede generar insatisfacción. Los factores son:

Factor Higiene O Extrínseco. El factor de higiene se refiere a las condiciones de las cuales no se sienta cómodo y no está al alcance para cambiarlo tales como sueldo,

remuneraciones y condiciones o políticas de trabajo. Para alcanzar la satisfacción es necesario que este factor permita el desarrollo psicológico sino solo se logrará la ausencia de la satisfacción y se observaran signos desfavorables en el área de trabajo.

Entre los factores de higiene se pueden mencionar los factores económicos, condiciones laborales, seguridad laboral, factores sociales, beneficios adicionales.

Según Herzberg, el trabajo era una actividad de desagrado ya que no eran tomados en cuenta los factores higiénicos, estos al estar estables no permiten que se llegue al estado de insatisfacción ya que no son los causantes de satisfacción, él los denominó factores de insatisfacción. (Boada, 2019)

En este estudio los siguientes factores de la satisfacción laboral se clasifican con extrínsecos:

- Relaciones sociales y con la autoridad
- Condiciones físicas y/o materiales
- Políticas administrativas

Factor Motivación O Intrínseco. Contrario al factor de motivación, el cual es “intrínseco y depende de la actitud del empleado hacia el trabajo, esto según el alcance de la satisfacción en el desarrollo emocional ante la responsabilidad adquirida”. (Parra et al. 2018)

Estos tienen relación con la satisfacción en las labores dentro de la empresa por lo que tiene control de estos factores. Este factor permite el crecimiento profesional, satisfacer necesidades, responsabilidad y aptitud en las actividades laborales. Al estar estos factores estables generan una satisfacción pero al estar en un estado inestable no lo permite por lo que Herzberg llamó también, factores de satisfacción.

Se han clasificado los siguientes factores de la satisfacción laboral como intrínsecos:

- Desarrollo Personal
- Beneficios Laborales y Remunerativos

Motivación Laboral

La satisfacción laboral se obtiene como consecuencia de la motivación que tienen los colaboradores en las tareas cotidianas dentro de la empresa. Debido a su importancia, es necesario utilizar la variable de motivación como parte del sustento teórico en esta investigación.

Se define la motivación como el impulso para alcanzar los objetivos y la actitud frente a situaciones cotidianas. Existen diversas definiciones de autores, entre las cuales presentaremos algunas del interés de este estudio.

Para Chiavenato, (2009), la motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano.

Herzberg afirma que la “motivación se genera por la búsqueda de una satisfacción óptima de ciertas necesidades, las que producen satisfacción laboral”. (Roussell, citado por López, 2005)

Maslow indica que “la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal”. (López, 2005). Maslow propone una teoría de la motivación, la cual es conocida como la Jerarquía de Maslow.

Teoría de la Jerarquía De Maslow

Esta teoría habla de las necesidades del ser humano y la motivación. Afirma que la persona es un ser integrado y organizado. Actúa en cuanto tiene un deseo, que se convierte en impulso. Y el cubrir o satisfacer esa necesidad es la motivación. El deseo es el fin y los impulsos o acciones son los medios para cumplirlos.

Para este estudio es importante, ya que los 5 factores evaluados en la satisfacción laboral se clasifican dentro de los niveles de dicha jerarquía.

Dentro de su teoría existe la siguiente jerarquía:

Necesidades o Impulsos Fisiológicos. Estas necesidades están en dos vías:

a) La homeostasis: que son los esfuerzos automáticos del cuerpo para mantener un estado balanceado.

b) Los apetitos como carencias del cuerpo: Al momento que al cuerpo le haga falta un elemento químico, sentirá un hambre específica o parcial.

Necesidades de seguridad. Surgen en el ser humano al tener satisfechas las necesidades fisiológicas. Son el deseo de tener estabilidad, apego, protección, ausencia de miedo, buscar el orden o poner límites.

Necesidad de amor y sentido de pertenencia. El fin es el amor, afecto y sentido de pertenencia; el medio es dar y recibir afecto.

Necesidad de estima. Es el deseo de una valoración alta de sí mismos. Busca satisfacer el auto respeto y autoestima. Aquí encontramos dos clasificaciones:

a) Satisfacer primero el deseo de fuerza, logro e independencia.

b) Satisfacer el deseo de reputación.

Necesidad de autorrealización. Es el deseo de la autosatisfacción. Realizar aquello para lo que naturalmente soy bueno y estoy capacitado. Esta última necesidad va a ser completamente distinta en cada persona. Y nace en el proceso de satisfacer las demás necesidades. (Maslow, A. 1954)

En el comportamiento organizacional, también es importante que al hablar de actitudes, se tome en cuenta la identificación que tiene el empleado con el cargo que se le asignó y el compromiso organizacional.

Compromiso Organizacional

Robbins (2014, citado por Blau y Boal, 1987) define el compromiso organizacional como “el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma”.

Es decir, la fidelidad que mantiene el empleado porque empatizó con el puesto de trabajo y se siente parte de la organización. Por lo que tiene clara la filosofía de la empresa y se siente identificado.

Allen y Meyer, (1990, citado por Robbins y Coulter, 2014) proponen tres componentes para este tipo de compromiso:

- Componente afectivo: Es el vínculo emocional, que demuestra la lealtad del colaborador.
- Componente de permanencia: “basado en los costos que el empleado asocia con dejar la organización”.
- Componente normativo: Es el sentimiento que mantiene el empleado sobre la obligación de estar en esa empresa.

El compromiso organizacional ha ido perdiendo importancia como actitud relacionada con el trabajo debido a que, hoy en día, los empleados no suelen permanecer en una sola organización durante la mayor parte de su vida laboral; además la relación entre trabajadores y patrones ha cambiado mucho. (Robbins y Coulter, 2014)

Apartado Legal

Los cinco factores que se analizan en este estudio, tienen aspectos que se deben regular y establecer según lo indiquen las leyes y la legislación laboral guatemalteca.

En Guatemala, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB) se encarga de promover y verificar que se cumpla con dicha legislación, implementación de políticas, programas, entre otras; para el beneficio de los trabajadores. En la página del MINTRAB, en el apartado de documentación: leyes ordinarias, encontramos leyes reformas y acuerdos que son condiciones mínimas que tanto el empleador como el trabajador deben cumplir para una sana relación laboral.

En esta investigación, únicamente respaldamos cada uno de los factores a estudiar con las estipulaciones establecidas en:

- Código de Trabajo de Guatemala y sus Reformas. Decreto No. 1441
- Constitución Política de la República de Guatemala

A continuación, se clasifican los factores que influyen en la satisfacción laboral y los artículos que lo respaldan:

Condiciones Físicas y/o Materiales. Código de Trabajo, título quinto, capítulo único: “Higiene y seguridad en el trabajo”. Respalda al trabajador ante las distintas circunstancias que se den en cuanto a temas de seguridad dentro de la empresa. Por medio de 10 artículos se especifican los compromisos que la empresa debe adquirir con sus colaboradores. Los cuales

deben velar porque se cumplan y tengan una revisión constante dentro de los espacios de trabajo. Tomando en cuenta las evaluaciones del ambiente, material y equipo de trabajo que se le proporcione a los colaboradores para evitar daños a la salud del colaborador. Es importante mencionar el siguiente artículo:

- Artículo 197: “todo empleador está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios” (Código de Trabajo, 2014). Este artículo consta de 12 incisos, para optar medidas necesarias, las cuales las más importantes para esta investigación son:
 - (a) Prevenir accidentes de trabajo: Mantener en buen estado de conservación, funcionamiento y uso la máquinas y equipo de las operaciones.
 - (d) Proveer un ambiente sano de trabajo.
 - (g) Advertir a los trabajadores de los peligros.
 - (h) Capacitar constantemente en temas de higiene y seguridad en el trabajo.
 - (i) Las instalaciones deben ser proporcionales a la cantidad de trabajadores.
 - (j) Las instalaciones para comer y depósitos de agua deben ser suficientes.

Beneficios Laborales Y/O Remunerativos. Código de Trabajo, Título segundo, Sección segunda, Capítulo quinto: “Obligaciones de los patronos”. Este apartado respalda al factor en beneficio de los colaboradores ya que indica los procedimientos que los patronos deben seguir.

Consta de dos artículos, de los cuales mencionamos el siguiente artículo porque lo consideramos importante para el estudio.

- Artículo 61. Obligaciones de los empleadores. “Además de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus reglamentos y en las leyes de previsión social son obligaciones de los patronos” (Código de Trabajo, 2014, p. 48). Este artículo contiene 15 incisos en los cuales desglosa a lo que los patronos están obligados a cumplir según las leyes de Guatemala. En este estudio resaltamos los siguientes:

- b) Igualdad de circunstancias
- c) Abstener de maltrato de palabra o de obra
- d) Brindar los instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo.
- g) Pagar al trabajador el salario correspondiente al tiempo
- o) Conceder licencia con goce de sueldo a los trabajadores en caso de fallecimiento, contraer matrimonio, nacimiento de hijo, citaciones, desempeño en función sindical.

También es importante mencionar el Título tercero, Capítulo primero, “Salarios y medidas que lo protegen”. Este capítulo menciona acerca de las retribuciones que el patrono debe brindar a los colaboradores. Consta de 15 artículos, mencionamos los artículos que aplican al presente estudio.

Artículo 88, definición “Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su

respectivo patrono, debe ser remunerado por éste.”. Se enumeran tres formas en que se pueden pactar.

- a) Por unidad de tiempo
 - b) Por unidad de obra
 - c) Por participación en las utilidades, ventas o cobros
- Artículo 89, Fijación del importe del salario. Se toma en cuenta la calidad y condiciones de trabajo.
 - Artículo 92, Periodicidad del salario, juntamente con los patronos y colaboradores se fija el plazo para el pago del salario.
 - Artículo 93, pago íntegro, El pago se debe liquidar por completo en el período del tiempo establecido.

Políticas Administrativas. Código de Trabajo, Título segundo, Capítulo cuarto:

“Reglamentos interiores de trabajo”. El factor está respaldado por este capítulo ya que menciona la importancia de elaborar reglamentos y divulgarlos dentro de la empresa. El capítulo consta de 4 artículos y el último contiene 7 incisos. Los más importantes para el estudio, se presentan.

- Artículo 58, Obligación de elaboración: “Todo patrono que ocupe en su empresa permanentemente diez o más trabajadores, queda obligado a elaborar y poner en vigor su respectivo reglamento interior de trabajo” (Código de trabajo, 2014).
- Artículo 59, Homologación y publicidad “Todo reglamento interior de trabajo debe ser aprobado previamente por la Inspección General de Trabajo; debe ser puesto en conocimiento de los trabajadores con quince días de anticipación a la fecha en que va a comenzar a regir; debe imprimirse en caracteres fácilmente legibles y se ha de tener constantemente colocado, por lo menos, en dos de los

sitios más visibles del lugar de trabajo o, en su defecto, ha de suministrarse impreso en un folleto a todos los trabajadores de la empresa de que se trate.”

- Artículo 60, contenido. “El reglamento interior de trabajo debe comprender las reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la empresa; las relativas a higiene y seguridad en las labores, como indicaciones para evitar que se realicen los riesgos profesionales e instrucciones para prestar los primeros auxilios en caso de accidente y, en general, todas aquellas otras que se estimen necesarias para la conservación de la disciplina y el buen cuidado de los bienes de la empresa.” Se mencionan los incisos importantes:

- a) Horarios
- b) Lugar y momento de jornada de trabajo
- c) Salarios y categorías de trabajo a que correspondan
- d) Lugar, día y hora de pago
- e) Disposiciones disciplinarias y procedimientos
- f) Designación de personas del establecimiento ante quienes se presentan los reclamos
- g) Normas

Relaciones Sociales. Constitución Política de Guatemala, Capítulo II, Sección octava, “Trabajo”. La mencionada sección indica 6 artículos, para este estudio mencionaremos 2 que se consideran relevantes.

- Artículo 102, Derechos sociales mínimos de la legislación del trabajo, este artículo menciona 21 incisos acerca de los derechos que fundamentan la legislación del trabajo y se describen los que consideramos relevantes en la presente investigación.

C) Igualdad de salario, condiciones, eficiencia y antigüedad

M) Protección y fomento de trabajo a personas con deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales.

Ñ) Fijación de las normas de cumplimiento obligatorio para empleadores y trabajadores

Desarrollo Personal y de Tareas. Título segundo, Sección segunda, Capítulo sexto “Obligaciones de los trabajadores” El capítulo presenta el desarrollo de las tareas según lo establece la ley. Establece dos artículos, cada uno con varios incisos. Se mencionan los importantes para el estudio.

- Artículo 63. Se describen 9 incisos con las obligaciones respectivas a los colaboradores.

- a) Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o representante.
- b) Ejecutar el trabajo de forma eficiente
- c) Restituir los materiales no utilizados
- d) Mantener las buenas costumbres dentro del trabajo
- e) Prestar auxilio necesario según riesgos inminentes
- f) Someterse a reconocimiento médico
- g) Guardar secretos técnicos, comerciales o fabricación de productos
- h) Observar las medidas preventivas
- i) Desocupar en un término de treinta días, desde la fecha de vencimiento de contrato, la vivienda que les hayan proporcionado los patronos.

- Artículo 64, este artículo indica 6 incisos que les queda prohibido a los colaboradores dentro del área de trabajo y al ser violadas, estas se deben sancionar de acuerdo al Código. A continuación se describen los incisos.

- a) Abandonar el trabajo en horas laborales sin justificación
- b) Hacer propaganda política dentro del trabajo
- c) Trabajar en estado de embriaguez o bajo influencia de drogas
- d) Utilizar las herramientas de trabajo para otro fin
- e) Portar armas dentro de las horas laborales
- f) Violar las normas de trabajo

1.04 Consideraciones Éticas

Para la realización de la investigación se trabajaron aspectos éticos durante el proceso de evaluación, redacción, trabajo de campo y publicación. En esta investigación se llevó a cabo cumpliendo con los estándares éticos que establece el código APA, ya que “este código de ética se aplica sólo a las actividades de los psicólogos que forman parte de sus roles científico, educativo y profesional en tanto psicólogos”. Salomone G., Michel J. (2010).

Y los principios éticos nacionales que establece el Colegio de Psicólogos de Guatemala.

Según la Declaración Universal de Principios Éticos para Psicólogas y Psicólogos, establece 4 principios, los cuales fueron aplicados durante la elaboración de la presente investigación, siendo estos los siguientes:

el principio de respeto por la dignidad de las personas y de los pueblos, se llevó a cabo desde las visitas que se realizaron a los establecimientos al tratar a las personas con respeto y educación. En la elaboración de las encuestas, ya que los formularios solicitaban información relevante y no generarán ningún tipo de discriminación. En la entrega y explicación del

consentimiento libre e informado, que cada colaborador voluntariamente aceptó para que las investigadoras tuvieran derecho al acceso de la información que compartían por medio de las encuestas. Y por último, en la equidad, en el trato igualitario para todos los colaboradores sin existir privilegios por los tipos de puesto.

El principio de cuidado competente del bienestar de los otros, se basó en la elaboración del estudio, desde la investigación de antecedentes hasta la publicación ya que se realizó con estándares de competencias y destrezas para ejercer de manera profesional como psicólogas. Y en caso de haber tenido una limitación en el proceso de investigación, se buscó apoyo con profesionales de la salud (psicólogos clínicos e industriales). Y también en la participación activa con los colaboradores que participaron en el estudio. Al realizar el cuestionario para la evaluación de satisfacción laboral no se solicitaron datos personales, no se tomaron fotografías o videos donde se pueda revelar la identidad. La información y los resultados de investigación no serán divulgados, sin embargo el análisis de la investigación tendrá acceso únicamente el Centro de Investigaciones En Psicología –CIEPS-de la Escuela de Ciencias Psicológicas USAC. Los cuestionarios y documentos donde se obtuvo la información, fueron archivados por los investigadores y pasados los cinco años se desecharán cuidadosamente, para no exponer a los participantes.

El principio de integridad de las relaciones, se basó en explicar la investigación por medio de consentimiento informado el cual expone que la participación es voluntaria, libre y anónima. Se hizo la aclaración de ser una investigación con fines de graduación ajena a la empresa “Molvu”, por consiguiente los datos obtenidos no implicaba llamadas de atención, despidos o limitantes. Se hizo la aclaración de ser una investigación con fines de graduación

ajena a la empresa “Molvu”, por consiguiente los datos obtenidos no implicaba llamadas de atención, despidos o limitantes. Lo cual cumple con la definición del principio al decir que: Los psicólogos deberán comprender y estar conscientes de las circunstancias que rodean su actividad, de sus valores personales y de cómo estos afectan sus decisiones, interpretaciones, comportamiento y sugerencias. Por lo tanto, deberán asegurarse de que el interés personal no interfiera con su actuar, tomando en consideración el interés de los otros. (Colegio de Psicólogos, 2011).

El principio de Responsabilidades profesionales y científicas con la sociedad se tomó en cuenta en la honestidad y claridad de la redacción del informe y el desarrollo y análisis de los resultados. Ya que los resultados que en estudio se exponen no fueron manipulados a favor de las investigadoras. Más bien detalla de manera minuciosa el concepto que tiene la muestra para cada uno de los factores que influyen en la satisfacción laboral como colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”.

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.01 Enfoque y modelo de investigación

El conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa guatemalteca: “Molvu”, se realizó por medio de una investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental, transeccional.

El nivel de la investigación es descriptivo. Indaga un problema en específico de la población a evaluar, describiendo el fenómeno que está sucediendo por medio de datos estadísticos.

El enfoque que se presenta es de tipo cuantitativo. El método que se utilizó para recopilar la información fue por medio de la observación y una encuesta de opiniones de la escala de satisfacción laboral, elaborada por las investigadoras. Con los resultados de la encuesta, se obtuvo un análisis estadístico de la muestra, tomando en cuenta 5 factores que influyeron en la satisfacción laboral, según la autora Sonia Palma Carrillo (2004).

El diseño que se dirigió es no experimental, transeccional. Es no experimental porque "no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (Hernández R. 2014). Solo se observará el comportamiento de los trabajadores para analizarlos, evaluarlos y conocer el nivel de satisfacción laboral que poseen. Se busca no afectar los resultados y no influir en las variables o manipular la realidad.

Es transversal, porque el tiempo para recolectar datos fue en un momento único. Fue descriptivo ya que el objetivo era conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, por medio de los resultados de la encuesta elaborada.

2.02 Técnicas.

En el proyecto de investigación se diseñaron y trabajaron diferentes técnicas, desde el muestreo, hasta el análisis de datos. Al ser un estudio de diseño transeccional descriptivo tiene “como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (Hernández, 2014). En el presente estudio se trabajó con las siguientes técnicas para evaluar los niveles de los factores asociados en la satisfacción laboral.

2.02.01 Técnicas de muestreo.

Para el estudio, La muestra que se utilizó es probabilística. Se buscó tener un 95% de confianza y un 5% de margen de error. Se calculó por medio de la ecuación de muestreo aleatorio simple, de la siguiente manera:

Formula manual:

$$\eta = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde,

- η = número de la muestra
 - El resultado fue 17 sujetos para la muestra.
- N = Total de la población.
 - Corresponde a 18 colaboradores.
- Z= es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 99% el valor más alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.
 - Se utilizó para el estudio el 95% de confiabilidad.

- p = Probabilidad (en este caso 50% = 0.5)
- q = No Probabilidad = $1 - p$ (en este caso $1 - 0.5 = 0.5$)
- d = precisión (en investigaciones es recomendable 5%).

$$n = \frac{18 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * 17 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 17$$

Formula digital:

Por medio del programa de Software de estadística, Launch STAST 2.0, se introdujeron los siguientes datos:

Población: 18 sujetos

Margen de error: 5%

Nivel estimado: 50%

Nivel de confianza: 95%

Obteniendo como tamaño de muestra, a 17 sujetos para realizar la investigación.

Figura 4

Programa de Software de estadística, Launch STAST 2.0

Decision Analyst STATSTM 2.0

Sample Size Determination
(Sample Size for Population Percentage Estimates)

Inputs

Universe Size
If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number
18

Maximum Acceptable Percentage Points of Error
5%

Estimated Percentage Level
50%

Desired Confidence Level
95%

Results

The Sample Size Should Be...
17

Decision Analyst
The global leader in analytical research systems

Calculate Reset Exit

817 640-6166 | www.decisionanalyst.com

Nota: La figura presenta el resultado del tamaño de la muestra, de acuerdo a los datos presentados anteriormente. *Fuente:* Launch STAST 2.0

La población está conformada por 18 colaboradores en general. La muestra a utilizar es de 17 colaboradores.

2.02.02 Técnicas de recolección de datos.

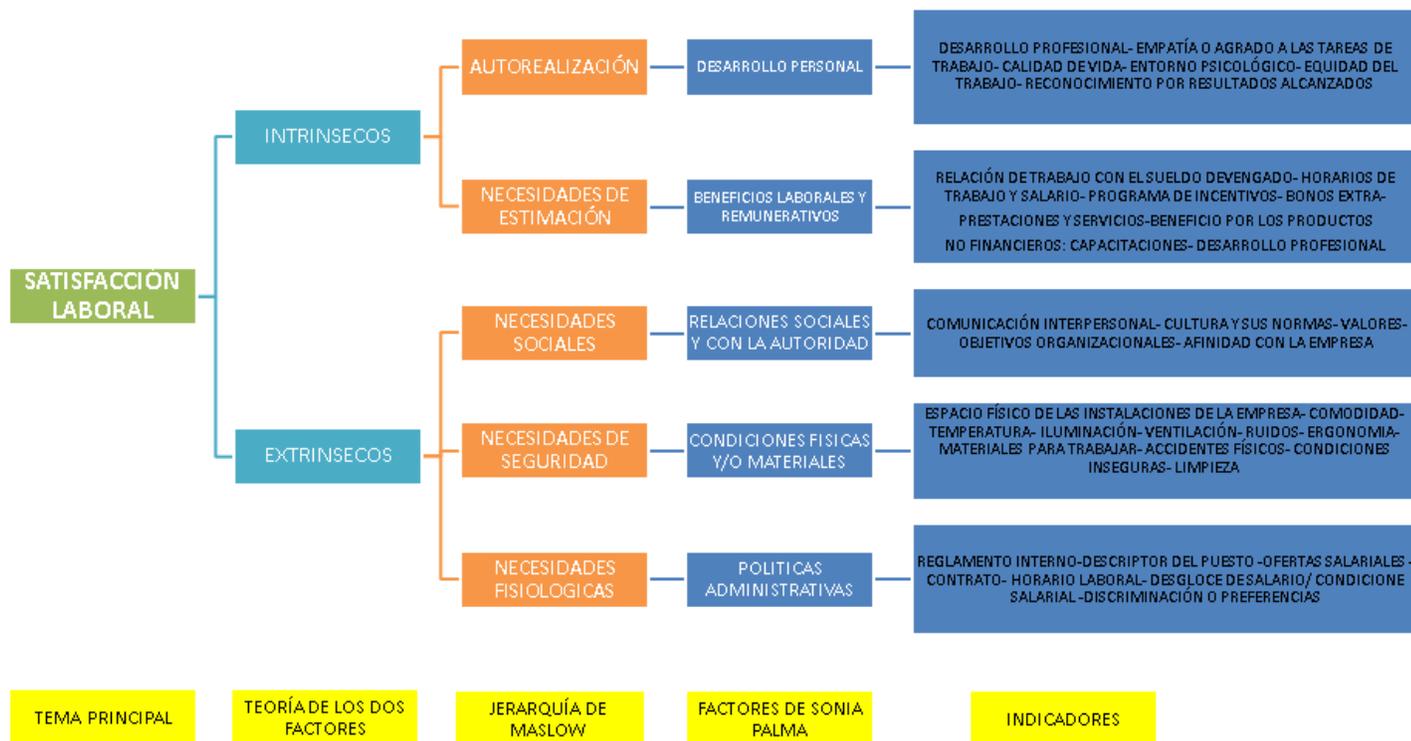
Para recolectar la información se necesitó acerca del nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”, se utilizaron tanto fuentes primarias como secundarias. Llevándolo de la siguiente manera:

Primarias. Se utilizó el cuestionario para la evaluación de la satisfacción laboral creada por las investigadoras (Anexo 2). Esta encuesta estuvo conformada por 51 enunciados, clasificando 5 factores que están asociados a la satisfacción laboral. Tomando de referencia, la clasificación de la investigadora Sonia Palma Carrillo (2004), los factores a tomar en cuenta fueron: 1. Condiciones físicas y/o materiales. 2. Beneficios laborales y/o remunerativos. 3. Relaciones sociales y con la autoridad. 4. Desarrollo personal y desarrollo de tareas. 5. Políticas administrativas. Los resultados que se obtuvieron, estaban constituidos por medio de una escala de Likert, por medio de la siguiente escala de valoración: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

El cuestionario realizado cuenta con los requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad. El instrumento realizado, consta de la elaboración de un árbol de categorías.

Figura 5

Árbol de categorías



Nota: La figura muestra la clasificación de categorías para la elaboración del cuestionario de acuerdo a las teorías utilizadas y los factores aportados por la autora Sonia Palma (2004).

Fuente: Elaboración propia

Para la elaboración del árbol de categorías, se tomó en cuenta la línea de investigación. Por lo que se realizó la clasificación según la teoría de los dos factores y en base a ello se clasificaron los niveles de la Jerarquía de la pirámide de Maslow. A estas divisiones, se les categorizaron los 5 factores que se tomaron en cuenta para conocer el nivel de satisfacción laboral según Sonia Palma Carrillo y por último, colocar las sub categorías que describen a los factores.

Las 51 opiniones para el cuestionario elaborado, que va en funciones a las sub categorías (indicadores), evaluaron las características que se busca medir en cada factor.

Después de elaborar el cuestionario, se presentó ante 5 profesionales que ejercen dentro del ámbito de la Psicología Industrial y Recursos Humanos para que respondieran el cuestionario y buscar la confiabilidad y objetividad en cuanto a los factores que se pretendieron evaluar.

Al ser aprobado el cuestionario por el asesor y revisor de tesis, se procedió a realizar el trabajo de campo, de la siguiente manera:

El cuestionario fue presentado a cada grupo de área en su sede de trabajo, por las investigadoras. Se procedió a leer el consentimiento informado (Anexo 1), resolver dudas, atender comentarios y posterior a ello compartir el cuestionario. En el proceso de elaboración, no surgieron dudas por parte de los colaboradores. Por lo que al final, hicieron entrega de los cuestionarios y la autorización del consentimiento informado.

En cuanto a los criterios éticos, la información obtenida en el estudio, se manejó de manera confidencial. Por lo que los resultados que se divulgan en este estudio son utilizados de manera estadística y no comprometen o delatan a la muestra.

La dignidad del participante se mantuvo protegida por medio de consideraciones éticas y el consentimiento informado, el cual compromete a los investigadores a no divulgar información sensible ni revelar datos que puedan perjudicar a los participantes.

Se tomó en cuenta el cuestionario de Sonia Palma Carrillo (2004), como referencia para elaborar el cuestionario de las investigadoras. Ya que dicho cuestionario evalúa 7 factores importantes que están implicados en la satisfacción laboral. Los cuales, para la investigación realizada se simplificaron a 5 factores.

Las fuentes secundarias utilizadas fueron libros, artículos de revistas, tesis, páginas web, videos, la página web de la empresa “Molvu”, entre otros. Se buscó que estas fuentes cumplieran con criterios de confiabilidad y actualización de la literatura. Por lo que la mayoría de estas fuentes tiene una antigüedad máxima de 10 años. A excepción de información que fue necesaria citar.

2.02.03 Técnicas de análisis de datos.

Con la información obtenida por medio de la encuesta, se procedió a codificar los resultados de la investigación. Se realizó una manta de resultados y para su análisis, se utilizó el Software Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, de IBM® (por sus siglas en inglés IBM SPSS).

Para utilizar el programa SPSS, se investigó en la plataforma de YouTube acerca del uso de datos descriptivos. Así como los procesos establecidos en libros de investigación, tal como Metodología de la Investigación de Hernández, S. y Fernández, C (2014).

Se inició cargando el documento con la información tabulada. Se exploraron datos en SPSS, generando información estadística informativa y frecuencias. Se procedió a evaluar la información obtenida y agrupar los resultados según los factores. Se calcularon las medidas de tendencia central. Con los informes obtenidos de la plataforma, se generaron gráficas y se dedujeron conclusiones por cada factor y sus indicadores.

Adicional, se formularon los baremos de la encuesta creada, de manera manual, el cual nos permitió interpretar el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de la empresa Molvu.

Tabla 1*Baremo T de la escala de Satisfacción laboral*

Satisfacción Laboral	Puntaje directo
Altamente satisfecho	205 - 255
Parcialmente satisfecho	153 - 204
Indeciso	103 - 152
Parcialmente insatisfecho	52 - 102
Altamente insatisfecho	0 - 51

Nota: Puntuaciones de acuerdo al nivel de satisfacción laboral para el Cuestionario de Satisfacción Laboral, las cuales toman el rango correspondiente según los incisos. *Fuente:* Elaboración propia

Tabla 2*Rango de valores según cada factor de la Satisfacción Laboral*

	Altamente satisfecho	Parcialmente satisfecho	Indeciso	Parcialmente insatisfecho	Totalmente satisfecho
Moda	5	4	3	2	1
Mediana	5	4	3	2	1
Condiciones físicas y/o materiales	41 - 50	31 - 40	21 - 30	11 - 20	0 - 10
Beneficios laborales	45 - 55	34 - 44	23 - 33	12 - 22	0 - 11
Políticas administrativas	45 - 55	34 - 44	23 - 33	12 - 22	0 - 11
Relaciones sociales y con la autoridad	41 - 50	31 - 40	21 - 30	11 - 20	0 - 10
Desarrollo personal y de tareas	37 - 45	28 - 36	19 - 27	10 - 18	0 - 9

Nota: Valores correspondientes a los niveles de satisfacción según los resultados en el Cuestionario para la Evaluación de la Satisfacción Laboral y los valores de medición central, moda y mediana que corresponden según las respuestas. *Fuente:* Elaboración propia.

2.03 Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario para la evaluación de la satisfacción laboral (Anexo 2), creado por las investigadoras. Fue una herramienta cuantitativa que mantenía una respuesta policotómica por medio de una escala de Likert, su estructura se conforma por 5 factores. Inicialmente eran 7 factores, pero con la actualización de la literatura consultada se simplificó en 5. La evaluación consta de 51 ítems, los cuales tienen como factor general la satisfacción laboral.

La tipificación de esta escala es por medio de baremos percentiles generales y tiene una confiabilidad del 0.79 la cual se obtuvo por medio del coeficiente alfa de Cron Bach.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento elaborado

Nombre de la prueba:	Cuestionario para la evaluación de la Satisfacción Laboral
Autores:	Lourdes del Rosario Morales Ramazzini, Katherine Paola Osorio Ramírez.
Fecha de elaboración:	Agosto del 2022.
Procedencia:	Guatemala, Guatemala.
Nivel de Confiabilidad:	El coeficiente Alfa de Cronbach puntaje total, permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es del Item 0.991
Estructuración:	La prueba califica 5 factores. Distribuyendo al azar las preguntas: 1. Condiciones físicas: 1,4,11,12,14,22, 27,33,41,46. 2. Beneficios laborales y/o remunerativos: 2, 5, 8, 18,23,28,34,35,42,43,47

	<p>3. Relaciones sociales y con la autoridad: 6, 19,20, 24, 30,36,38,44,49,50.</p> <p>4. Desarrollo Personal y Desarrollo de tareas: 9,25,31,32,39,40,45,48,51</p> <p>5. Políticas administrativas: 3,7,10,13,15,16,17,21,26,29,37</p>
Características del cuestionario:	<p>Escala tipo Likert.</p> <p>Consta de 51 opiniones.</p> <p>Administración: Individual y colectiva.</p> <p>Tiempo: Aproximadamente 15 minutos.</p> <p>Edad: 18 años en adelante.</p>

Nota: Datos específicos del Cuestionario de Satisfacción Laboral utilizada en la investigación.

Fuente: Elaboración propia

2.04 Operacionalización de objetivos, categorías/variables

Objetivos/ Hipótesis	Definición conceptual Categorías/ variables	Definición operacional/ categorías/variables	Técnicas/ Instrumentos
<p>Objetivo general: Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”</p> <p>Objetivos específicos: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores por medio del Cuestionario de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”.</p> <p>Identificar el nivel en cada uno de los factores influyentes de la Satisfacción laboral, que mantienen los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”</p> <p>Establecer las causas que generan un menor nivel en cada uno de los factores influyentes de la Satisfacción Laboral</p>	<p>Satisfacción Laboral: Palma la define como, “La actitud que tienen los colaboradores hacia su propio trabajo que desempeñan, en función a aspectos relacionados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas”. (Citado por en Arismendiz, 2019; p 16)</p> <p>Factores de la satisfacción laboral: Sonia Palma expone 7 factores, los cuales para la presente</p>	<p>Satisfacción laboral: En el Cuestionario elaborado por las investigadoras, se mantiene la estructura del instrumento de evaluación de la autora Palma C. Por lo que los 5 factores a utilizar para medir la satisfacción laboral, en el cuestionario se evalúan por medio de una escala de Likert según el acuerdo. La valoración es la siguiente:</p> <p>1 Punto- Totalmente Desacuerdo</p> <p>2 Puntos- En Desacuerdo</p> <p>3 Puntos- Indeciso</p> <p>4 Puntos- De Acuerdo</p> <p>5 puntos- Total Acuerdo</p> <p>Factores de la satisfacción laboral: Cada factor es evaluado por un conjunto de</p>	<p>Las técnicas a utilizar son :</p> <p>Observación.</p> <p>Cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por las autoras con la creación de un árbol de categorías.</p> <p>Programa de Software de estadística, Launch STAST 2.0.</p> <p>Software Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, de IBM® (por sus siglas en inglés IBM SPSS).</p>

<p>de los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”.</p>	<p>investigación se simplifican en 5 factores. Estos son:</p> <p>Condiciones físicas y/o materiales:</p> <p>“Se refieren a una distribución y ambiente físico, donde un colaborador debe sentir comodidad con la infraestructura o elementos materiales, dentro de su organización.” (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019, p.18)</p> <p>Beneficios laborales y/o Remunerativos:</p> <p>“Son la retribución que recibe cada colaborador por parte de su organización, ya sea un estímulo económico regular o adicional.” (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019, p.18)</p> <p>Políticas Administrativas:</p> <p>“Son el grado frente a los lineamientos o reglas institucionales dirigidas”. (Palma,</p>	<p>preguntas, las cuales no llevan un orden correlativo.</p> <p>Condiciones físicas y/o materiales:</p> <p>Se evalúa por medio de 10 ítems: 1, 4, 11, 12, 14, 22, 27, 33, 41, 46.</p> <p>Beneficios laborales y/o Remunerativos:</p> <p>Conformado por 11 ítems: 2, 5, 8, 18, 23, 28, 34, 35, 42, 43, 47.</p> <p>Políticas Administrativas:</p> <p>Constituido por 10 ítems: 3, 19, 20, 24, 30, 36, 38, 44, 49, 50.</p>	
---	--	--	--

	<p>2004, citado por Eugenio, 2019, p.18)</p> <p>Desarrollo Personal y de tareas: El desarrollo personal es “Es la oportunidad que existe para que el colaborador pueda realizar actividades que lo favorezcan personalmente, sobre todo que sean significativas a su realización personal”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019, p.19) Y el desarrollo de tareas “Es la valoración con respecto a las aptitudes y productividad, ya que el colaborador lo relaciona a sus labores cotidianas en la organización que trabaja”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019, p.19)</p> <p>Relaciones sociales y con la autoridad: Las relaciones sociales se define como: “estado de agrado frente a la relación con otros colaboradores de la entidad”. (Palma, 2004, citado por</p>	<p>Desarrollo Personal y de tareas</p> <p>Conformado por 11 ítems: 3, 7, 10, 13, 15, 16, 17, 21, 26, 29, 37.</p> <p>Relaciones sociales y con la autoridad: conformado por 9 ítems: 9, 25, 31, 32, 39, 40, 45, 48, 51.</p>	
--	--	--	--

	<p>Eugenio, 2019, p.19) y la Relación con la autoridad “Indica la apreciación valorativa que ejecuta el colaborador en cuanto a relación con su jefe directo, el cual tienen que ver con la comprensión y apreciación valorativa, respecto a sus actividades diarias”. (Palma, 2004, citado por Eugenio, 2019, p.19)</p>		
--	---	--	--

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3.01 Características del lugar y de la muestra

3.01.01 Características del lugar.

La empresa de la marca “Molvu”, donde se realizó el trabajo de investigación está situada en diferentes puntos. Las oficinas administrativas y bodegas se ubican en Zona 4, Ciudad Capital, Edificio Tec, Torre 1 Oficina 201, Segundo nivel. Este edificio es un Campus Tecnológico, está creado para empresas y eventos de tecnología e innovación, y está ubicada en 4 Grados Norte, por ser un área de nuevas ideas y tendencias innovadoras en la ciudad.

Los puntos de venta se ubican en 4 Centros comerciales. El primero, es 4 Grados Norte, zona 4. Esta ubicación es un distrito cultural. La idea surgió en el 2002 para tener una zona peatonal atractiva. Actualmente es un área tranquila, con buena ubicación, cuenta con academias de estudio, restaurantes, áreas verdes, ciclovías, entre otras atracciones.

Los otros tres puntos de venta, están ubicados en los centros comerciales de la empresa Spectrum: Miraflores, Oakland Mall y Portales. Spectrum se dedica al desarrollo, comercialización y operación de proyectos inmobiliarios en Guatemala. Sus proyectos están enfocados en comercio, vivienda, oficinas y museos.

El Centro Comercial Miraflores está ubicado en la Calzada Roosevelt zona 11 de la Ciudad de Guatemala. El concepto es ser un destino de distracción, cultura y entretenimiento más completo de la Ciudad Capital. El Centro Comercial Oakland Mall, se encuentra ubicado en la Diagonal 6, 13-10 zona 10, Guatemala. Su construcción y diseño brinda tendencias innovadoras. El Centro Comercial Portales, se ubica sobre la Carretera al Atlántico, en zona 17 de la Ciudad Capital.

3.01.02 Características de la muestra.

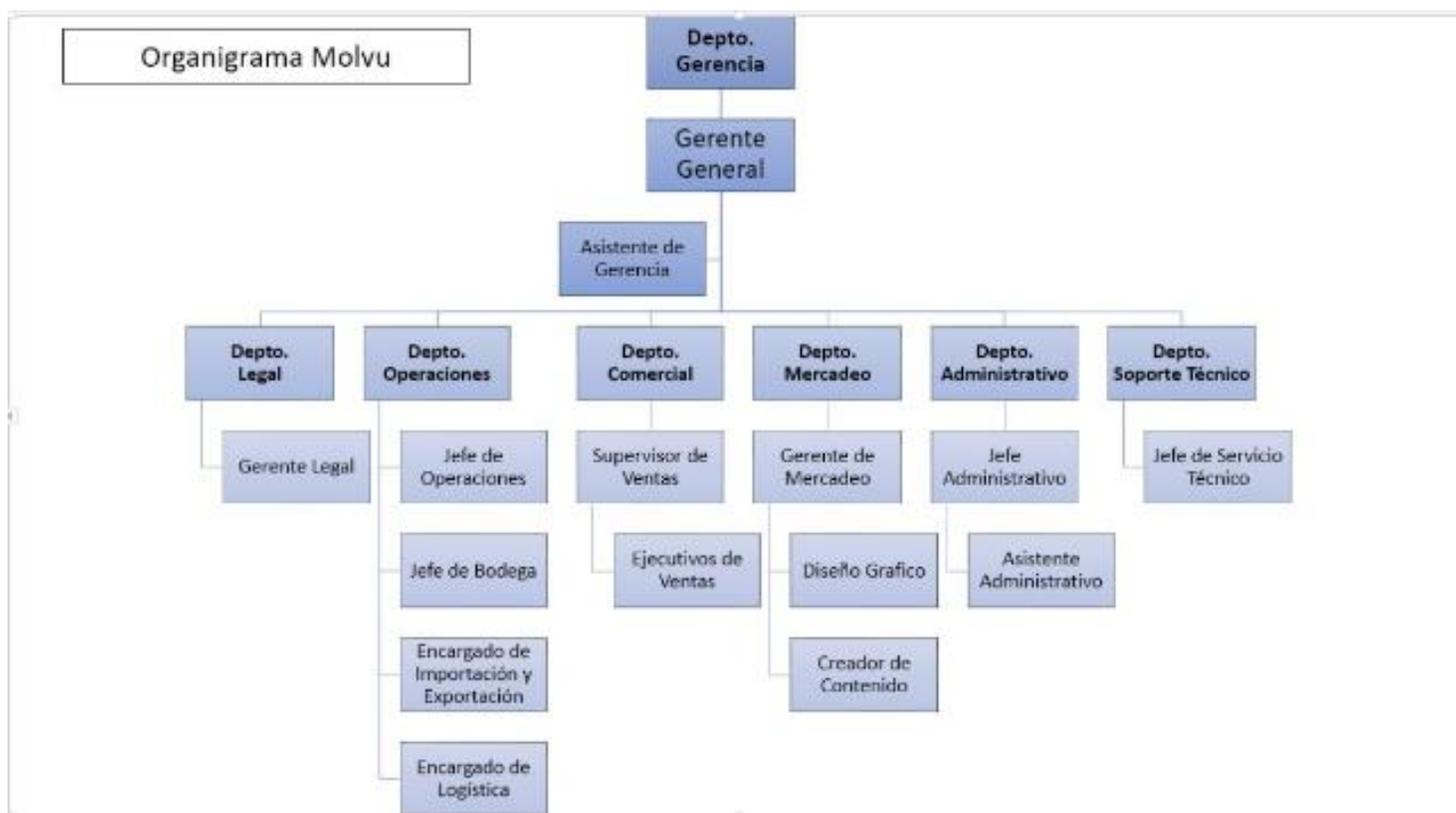
De los 17 participantes, todos los colaboradores contestaron el cuestionario. No existió alguna exclusión debido a que cumplían los criterios del estudio. Los participantes se dividían en 2 grupos: Administrativos y ventas.

El personal administrativo corresponde a 9 participantes. Su sede de trabajo está ubicada en la zona 4 de la Ciudad Capital y se evaluó de manera presencial. En el área administrativa, las posiciones ocupadas para la muestra son: asistente de gerencia y administrativo, jefe de operaciones, jefe de departamentos técnicos, jefe de bodega, diseñador gráfico, community manager, jefe administrativo, jefe de tiendas y auxiliar de bodega. La mayoría de personas viven en zonas aledañas y en su mayoría el género es masculino en comparación del género femenino.

El personal de ventas, corresponde a 8 participantes. Las posiciones ocupadas para esta área son: ejecutivos de venta y un supervisor de ventas. Los ejecutivos de venta se encuentran en las tiendas de los centros comerciales y el supervisor de ventas trabaja de manera remota en la sede administrativa y las tiendas.

Figura 6

Jerarquía organizacional de la empresa guatemalteca “Molvu”



Nota: Organización jerárquica de los puestos de trabajo dentro de la empresa

Molvu. *Fuente:* Molvu.

De manera general, las características específicas de la muestra se clasificaron de la siguiente manera:

Tabla 4

Tamaño de la muestra según el género.

Género	Número	Porcentaje
Masculino	10	58.82%
Femenino	7	41.18%
Total	17	100%

Nota: El género se describe en porcentaje y número de participantes para la investigación. *Fuente:* Autoría propia.

Tabla 5

Tamaño de la muestra según rango de edad

Rango de edades	Número	Porcentaje
20 a 24	6	35%
25 a 29	7	41%
30 a 34	1	6%
35 a 40	2	12%
41 a 44	1	6%
Total	17	100%

Nota: Se clasificó en rango de edades para mayor comprensión de la población participante en la investigación. Se describe en porcentaje y número de participantes. *Fuente:* Autoría propia

Tabla 6

Muestra de acuerdo al nivel educativo.

Nivel de educación	Número	Porcentaje
Básicos	0	0%
Bachiller	10	59%
Técnico	2	12%
Estudiante Universitario	1	6%
Licenciatura	4	24%
Total	17	100%

Nota: Se clasificó en nivel de educación para mayor comprensión de la población participante en la investigación. El nivel educativo se describe en porcentaje y número de participantes. *Fuente:* Autoría propia

Tabla 7

Tiempo de Servicio de los participantes.

Tiempo de Servicio	Número	Porcentaje
Menos de 1 año	4	24%
1 año 1 día a 3 años	9	52%
3 años 1 día a 6 años	1	6%
6 años 1 día a 9 años	1	6%
9 años 1 día a 12 años	1	6%
Sin contestar	1	6%
Total	17	100%

Nota: Se clasificó en rango de tiempo de servicio para mayor comprensión de la población participante en la investigación. El tiempo de servicio se describe en porcentaje y número de participantes. *Fuente:* Autoría propia

En conclusión, se determinaron 4 variables para clasificar las características de las personas que fueron la muestra. Con ello se posibilita la interpretación de resultados de acuerdo a variables y factores.

3.02 Presentación e interpretación de resultados

Se presentan los resultados obtenidos de los 17 colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”, tanto del área administrativa como comercial. Los resultados son en base al cuestionario de satisfacción laboral, que se realizó con los colaboradores en el mes de septiembre de 2022. Los resultados son descritos posteriormente, se presentan en el presente orden:

1. Características demográficas generales de los participantes.
2. Resultados descriptivos de los factores que influyen en la Satisfacción laboral.
3. Nivel de Satisfacción laboral del Factor: Condiciones físicas y/o materiales.
4. Nivel de Satisfacción laboral del Factor: Beneficios laborales
5. Nivel de Satisfacción laboral del Factor: Políticas administrativas
6. Nivel de Satisfacción laboral del Factor: Relaciones sociales y con la autoridad
7. Nivel de Satisfacción laboral del Factor: Desarrollo personal y de tareas
8. Comparación de los niveles de Satisfacción laboral

3.02.01 Características Demográficas Generales De Los Participantes.

Tabla 8

Género de participantes según área de servicio

	Masculino	Femenino
Ventas	4	4
Administración	6	3
Total	10	7

Nota: se clasificó a los participantes de acuerdo al puesto de trabajo, área administrativa y ventas. Así mismo la cantidad en género en cada área de trabajo. *Fuente:* Autoría propia.

Tabla 9

Rango de edades según área de servicio.

	20 a 24 años	25 a 29 años	30 a 34 años	35 a 40 años	41 a 44 años
Ventas	6	2	0	0	0
Administración	1	4	1	2	1
Total	7	6	1	2	1

Nota: Datos de colaboradores en área administrativa y ventas según el rango edad que presentan. *Fuente:* Autoría propia.

Tabla 10*Nivel educativo según área de servicio.*

	Bachiller	Estudiante universitario	Técnico	Licenciatura
Ventas	5	0	1	2
Administración	5	1	1	2
Total	10	1	2	4

Nota: Datos de colaboradores en área administrativa y ventas según el nivel educativo.

Fuente: Autoría propia.

Tabla 11*Tiempo de servicio de colaboradores según área de servicio.*

	Menor a 1 año	1 año 1 día a 3 años	3 años 1 día a 6 años	6 años 1 día a 9 años	9 años 1 día a 12 años	No responde
Ventas	1	6	1	0	0	0
Administración	3	3	0	1	1	1
Total	4	9	1	1	1	1

Nota: Datos de colaboradores en área administrativa y ventas de acuerdo al tiempo de servicio brindado dentro de la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

3.02.02 Resultados Descriptivos De Los Factores Que Influyen En La Satisfacción

Laborals

Tabla 12

Estadística descriptiva de los factores que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”.

Factores	Moda	Mediana	Frecuencia Absoluta
Condiciones físicas o materiales	5	5	96
Beneficios laborales	5	5	76
Políticas administrativas	5	4	62
Relaciones sociales y con la autoridad	5	4 y 5	54
Desarrollo personal y de tareas	5	4	53

Nota: Se presenta la estadística descriptiva (medida de tendencia central y frecuencias) en los cinco factores que influyen a la satisfacción laboral. La frecuencia es de acuerdo a los resultados obtenidos en la totalidad de participantes *Fuente:* Autoría propia.

Análisis: Los 5 factores tienen el nivel “Altamente satisfecho” tomando los resultados desde la moda, este varía si se evalúa desde la mediana. Hay 2 factores que tienen un nivel “Altamente satisfecho”, 2 factores que tienen un nivel “Parcialmente Satisfecho” y 1 factor que el nivel es 50% de la población “Altamente satisfecho” y el otro 50% de la población “parcialmente satisfecho”. Debido a estas diferencias, a continuación se presenta un análisis detallado por factor, haciendo la clasificación del personal del área comercial en comparación al área administrativa.

3.02.02 Nivel De Satisfacción Laboral Del Factor: Condiciones Físicas y/o

Materiales.

Resultados de acuerdo a las respuestas del cuestionario. (Anexo 3)

Tabla 13

Niveles de Satisfacción laboral del factor Condiciones físicas y/o materiales

Condiciones físicas o materiales	Frecuencia absoluta
Total desacuerdo	1
En desacuerdo	7
Indeciso	13
De acuerdo	53
Total acuerdo	96
Acumulado	170

Nota: El factor de condiciones físicas y/o materiales, está compuesto por 10 ítems, todos los colaboradores contestaron por lo que hay un total de 170 respuestas. Se describe la frecuencia según las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas.

Fuente: Autoría propia.

Tabla 14

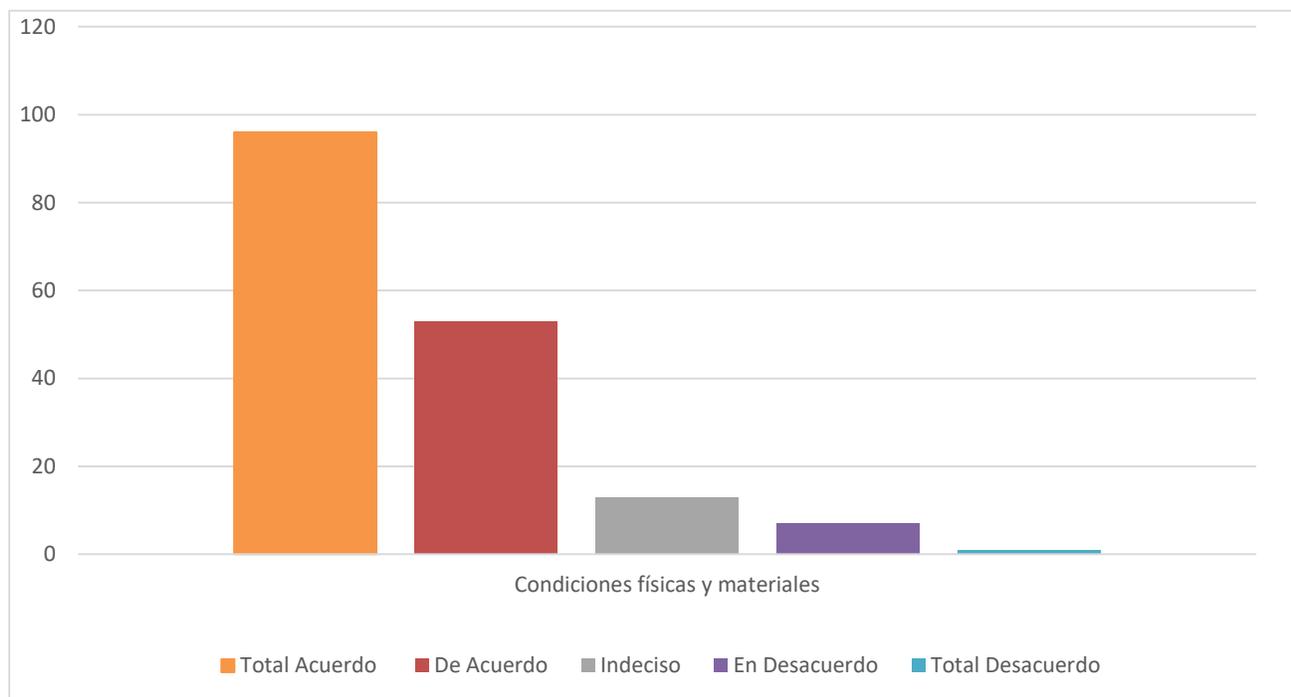
Medidas de tendencia central del factor Condiciones físicas o materiales.

	Moda	Mediana
Condiciones físicas o materiales	5	5

Nota: Los valores presentados corresponden a un nivel “altamente satisfecho” de acuerdo a las respuestas a los ítems correspondientes del factor condiciones físicas o materiales según la moda y mediana de los resultados finales. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 1

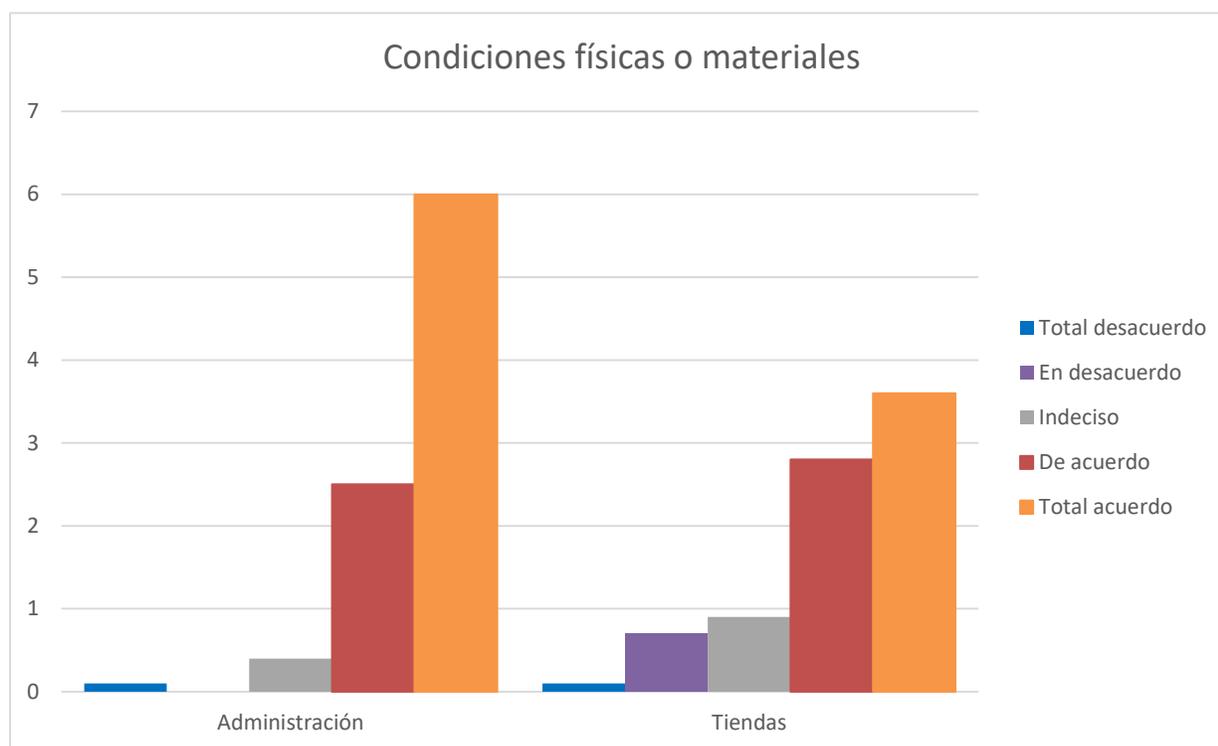
Niveles de Satisfacción Laboral del factor Condiciones físicas o materiales.



Nota: Resultados de acuerdo a 170 respuestas correspondientes al total de ítems del factor Condiciones físicas o materiales. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 2

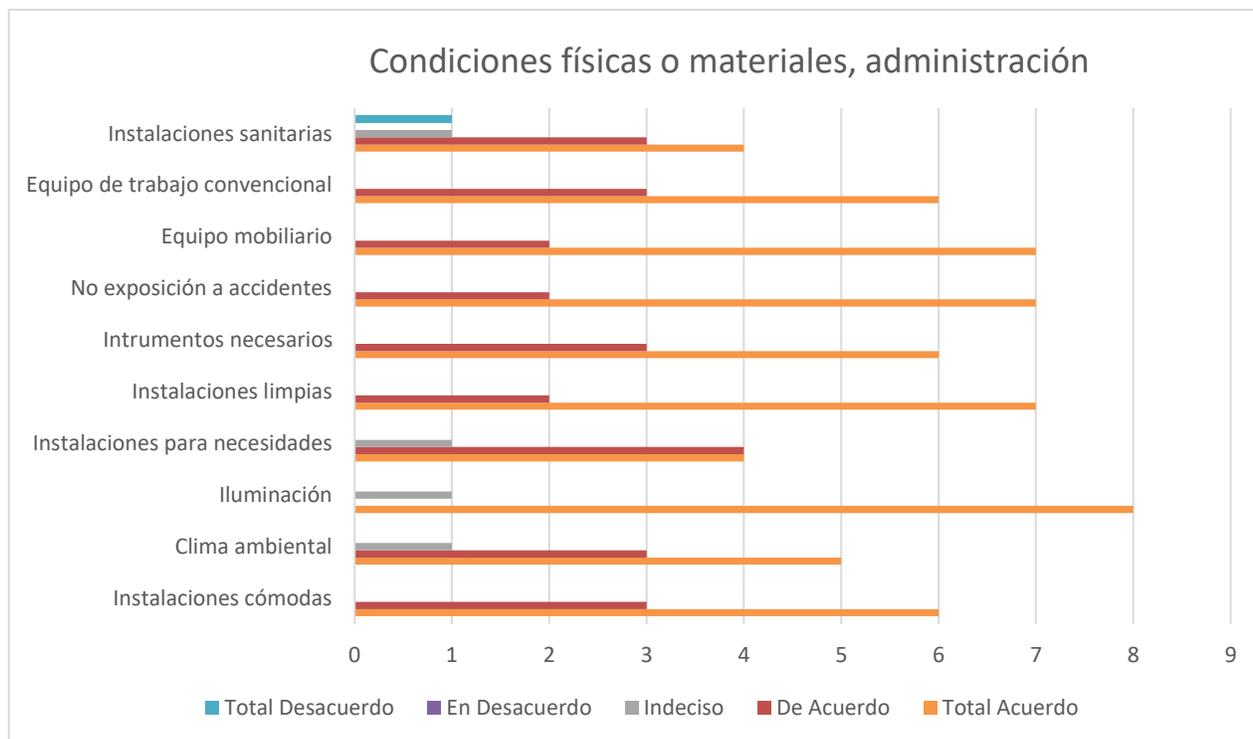
Comparación de los niveles de Satisfacción Laboral del factor Condiciones físicas o materiales del área administrativa y de tiendas.



Nota: Clasificación de resultados totales según colaboradores de administración y tiendas al factor condiciones físicas o materiales. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 3

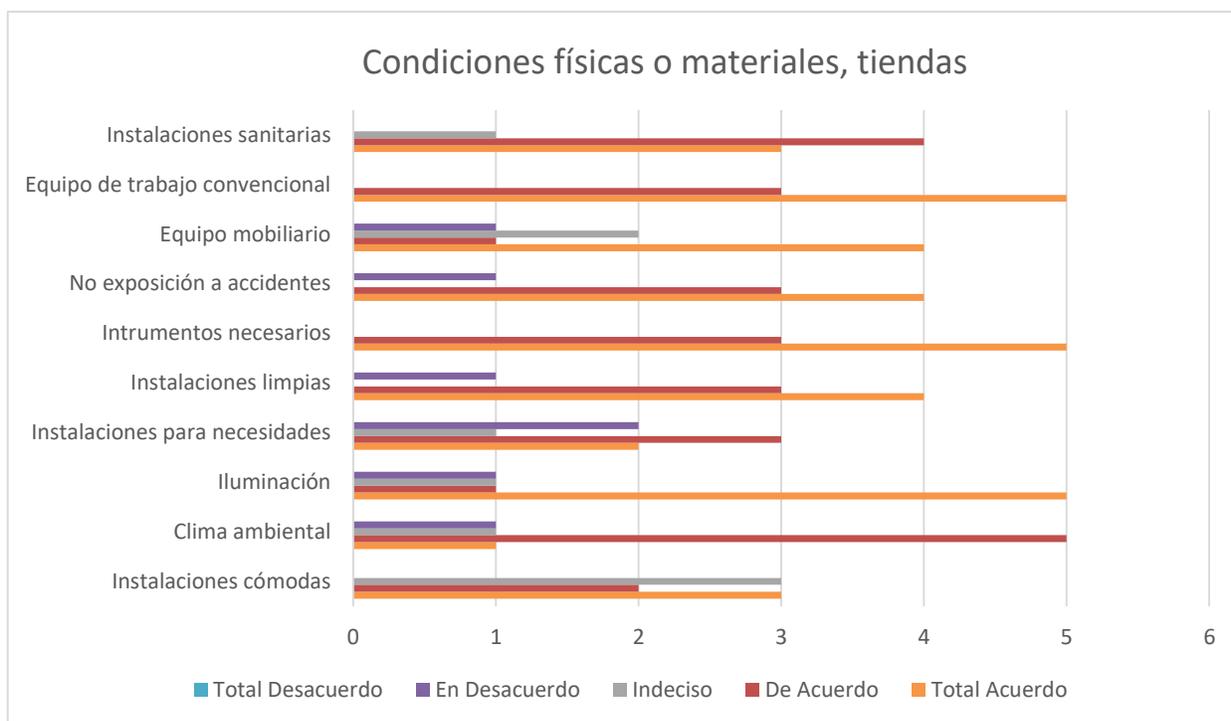
Nivel de Satisfacción de los ítems correspondientes al factor Condiciones físicas o materiales de colaboradores de administración.



Nota: Resultados de los ítems correspondientes al factor condiciones físicas o materiales de colaboradores de administración. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 4

Nivel de Satisfacción de los ítems correspondientes al factor Condiciones físicas o materiales de colaboradores de tiendas.



Nota: Resultados de ítems correspondientes al factor condiciones físicas o materiales de colaboradores de tiendas. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas.

Análisis comparativo:

En la gráfica se observa una mayor satisfacción en el área administrativa. Contrario a las tiendas, en las cuales hay una insatisfacción con un nivel bajo. Esto podría deberse al área de trabajo, ya que en dos tiendas se trabaja en kiosco. Por lo que siendo un kiosco el área de trabajo las condiciones físicas son determinadas en la mayoría de ocasiones por la administración del centro comercial, tomando en cuenta que el espacio es más reducido comparado al área administrativa o un local comercial.

3.02.03 Nivel De Satisfacción Laboral Del Factor: Beneficios Laborales.

Resultados de acuerdo a las respuestas del cuestionario. (Anexo 4)

Tabla 15

Niveles de Satisfacción Laboral del factor Beneficios laborales

Beneficios Laborales	Frecuencia absoluta
Total Desacuerdo	14
En Desacuerdo	18
Indeciso	19
De Acuerdo	59
Total Acuerdo	76
No responde	1
Acumulado	187

Nota: El factor de beneficios laborales está compuesto por 11 ítems todos los colaboradores contestaron la mayoría de respuestas. Al no tener una respuesta, la frecuencia valida es de 186. Se describe la frecuencia según las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia

Tabla 16

Medidas de tendencia central del factor beneficios laborales.

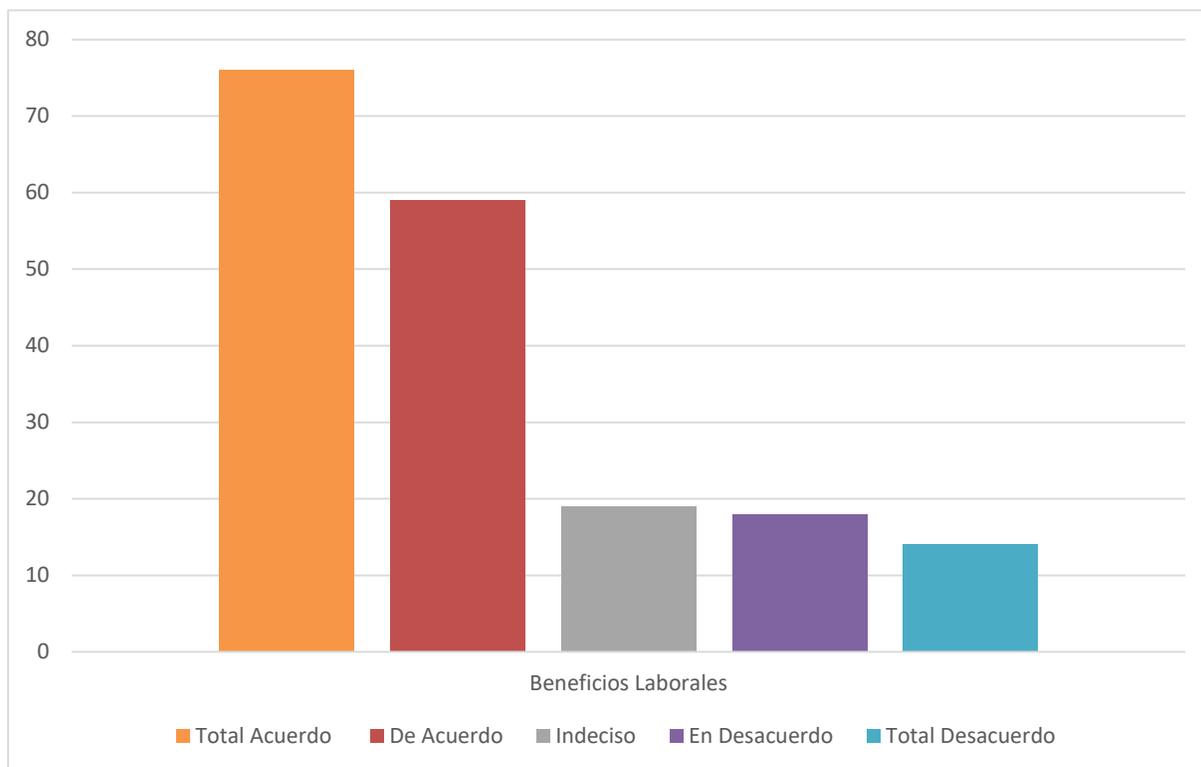
	Moda	Mediana
Beneficios laborales	5	5

Nota: Los valores presentados corresponden a un nivel “altamente satisfecho” según la moda y mediana de las respuestas a los ítems correspondientes del factor beneficios laborales.

Fuente: Autoría propia.

Gráfica 5

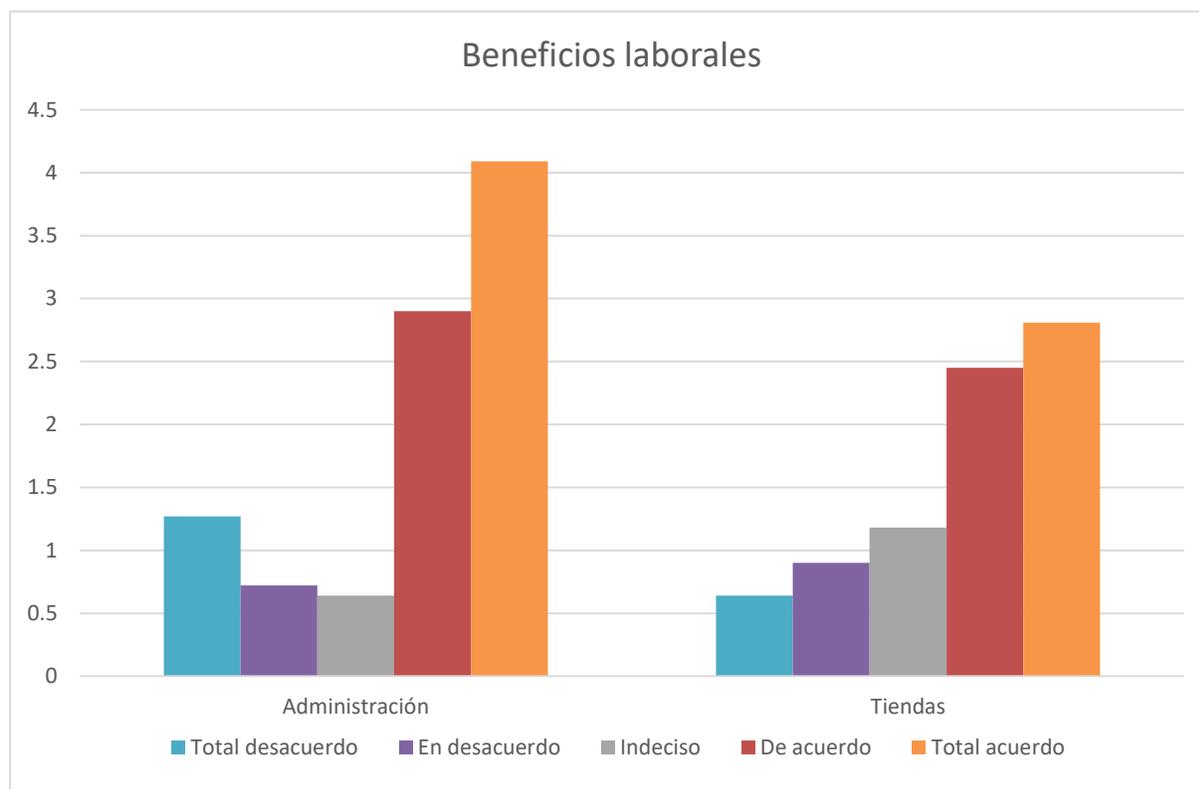
Niveles de Satisfacción Laboral del factor Beneficios Laborales



Nota: Resultados de acuerdo a 186 respuestas correspondientes al total de ítems del factor beneficios laborales. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 6

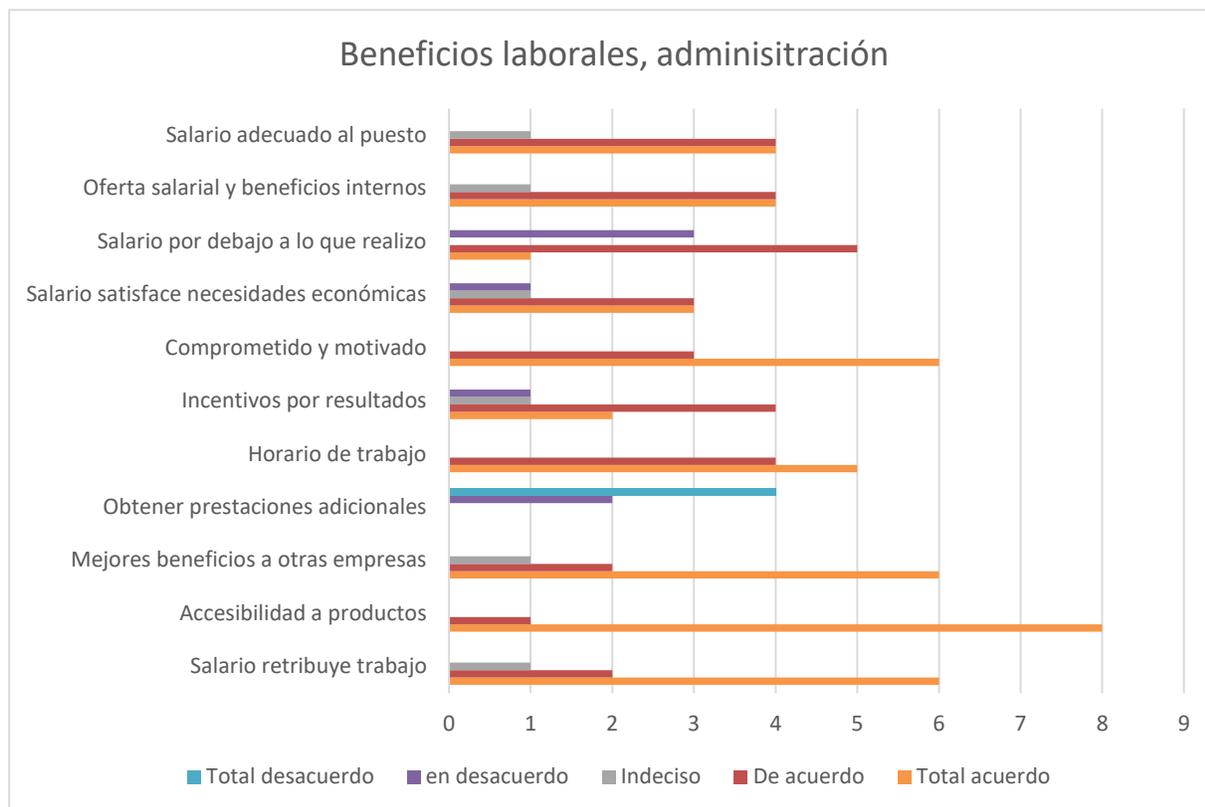
Comparación de los niveles de Satisfacción Laboral del factor Beneficios Laborales del área administrativa y de tiendas.



Nota: Clasificación de resultados totales según colaboradores de administración y tiendas al factor beneficios laborales. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 7

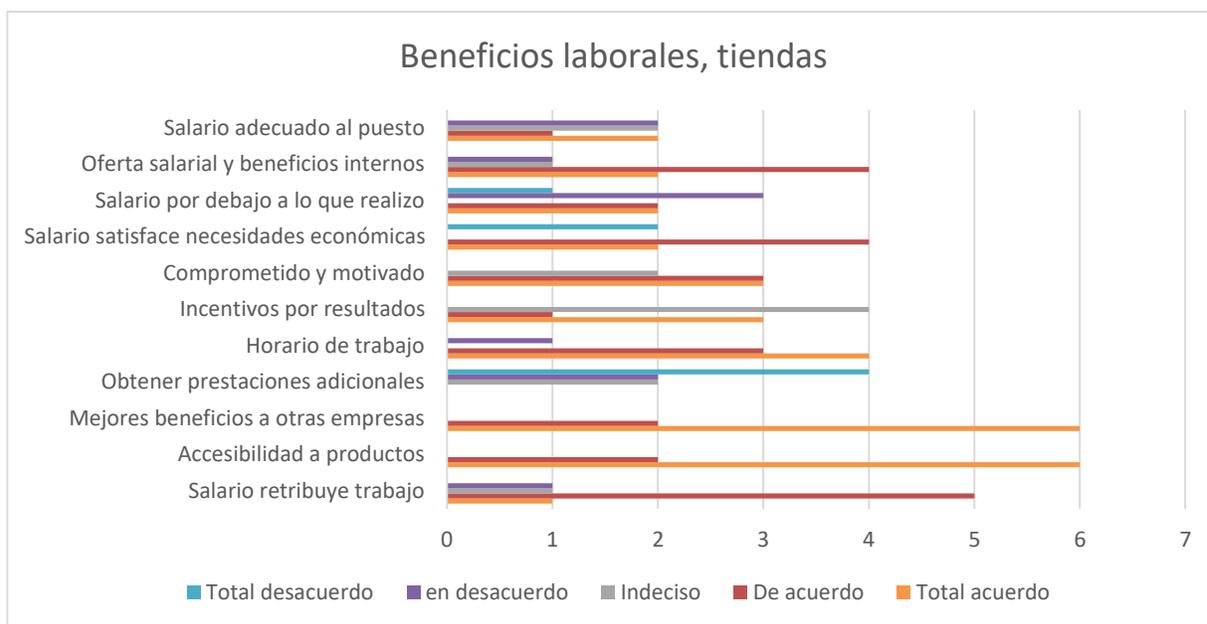
Nivel de satisfacción laboral de los ítems correspondientes al factor beneficios labores según colaboradores de administración.



Nota: Resultados de ítems correspondientes al factor Beneficios laborales de los colaboradores de administración. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* autoría propia.

Gráfica 8

Nivel de satisfacción labores de los ítems correspondientes al factor beneficios labores de los colaboradores de tiendas.



Nota: Resultados de ítems correspondientes al factor beneficios labores según los colaboradores de tiendas. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* autoría propia

Análisis comparativo:

En la gráfica con relación a los beneficios laborales se percibió una baja insatisfacción en el área administrativa, sin embargo en las tiendas hubo un porcentaje de indecisión al momento de responder, por lo que se deduce que existe una insatisfacción en los beneficios laborales en general con los colaboradores de la empresa. Los ítems con mayor resultados de insatisfacción o indeciso se observa en los relacionados al salario y la obtención a prestaciones adicionales a la ley. Esto podría ocasionar que por la insatisfacción con el salario exista una desmotivación dentro de las funciones del área de trabajo.

3.02.04 Nivel De Satisfacción Laboral Del Factor: Políticas Administrativas.

Resultados de acuerdo a las respuestas del cuestionario. (Anexo 5)

Tabla 17

Niveles de satisfacción laboral del factor políticas administrativas.

Políticas administrativas	Frecuencia absoluta
Total Desacuerdo	1
En Desacuerdo	8
Indeciso	23
De Acuerdo	62
Total Acuerdo	76
Total	170

Nota: El factor de políticas administrativas está compuesto por 10 ítems, todos los colaboradores contestaron por lo que hay un total de 170 respuestas. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas.

Fuente: Autoría propia.

Tabla 18

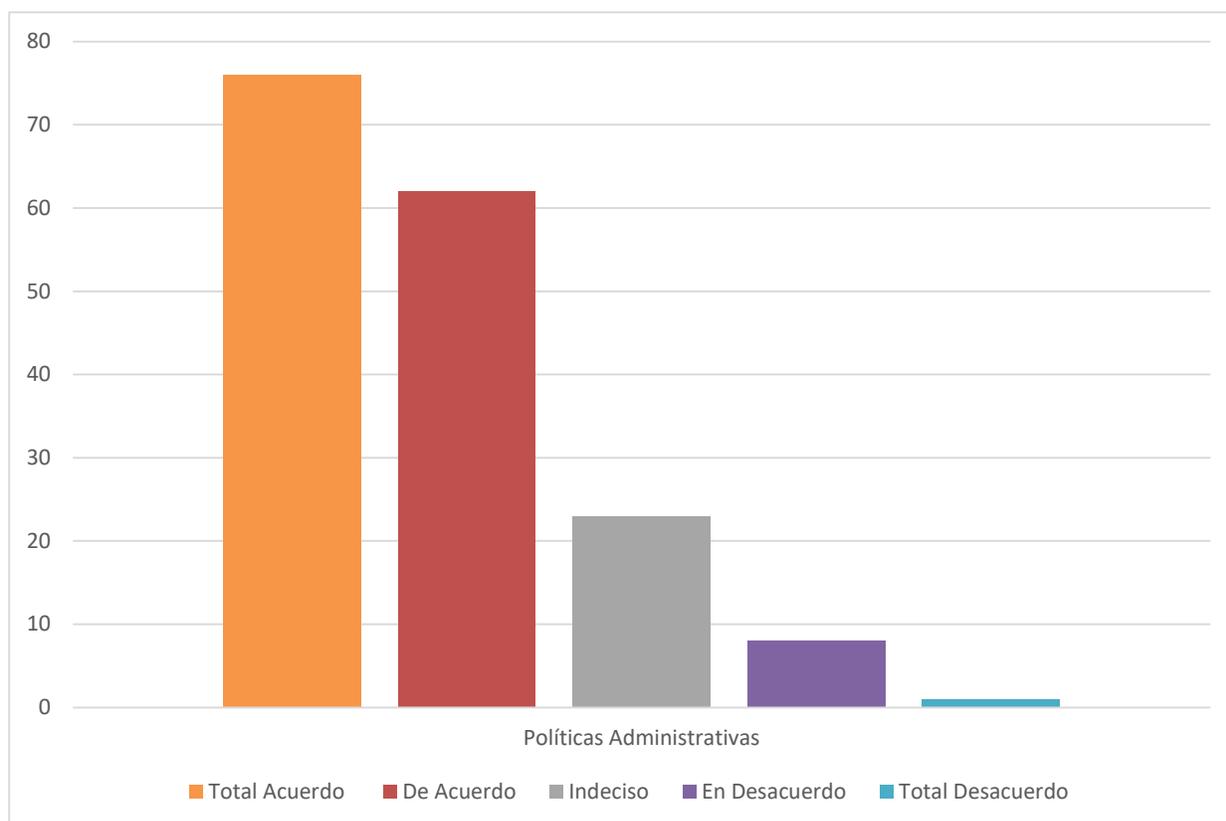
Medidas de tendencia central del factor políticas administrativas.

	Moda	Mediana
Políticas administrativas	5	4

Nota: El valor presentado en la medida de tendencia central moda corresponde a un nivel “altamente satisfecho” y la medida de tendencia central mediada corresponde a un nivel “parcialmente satisfecho” de acuerdo a la frecuencia en las respuestas a ítems correspondientes del factor evaluados en 5 posibles respuestas. *Fuente:* autoría propia.

Gráfica 9

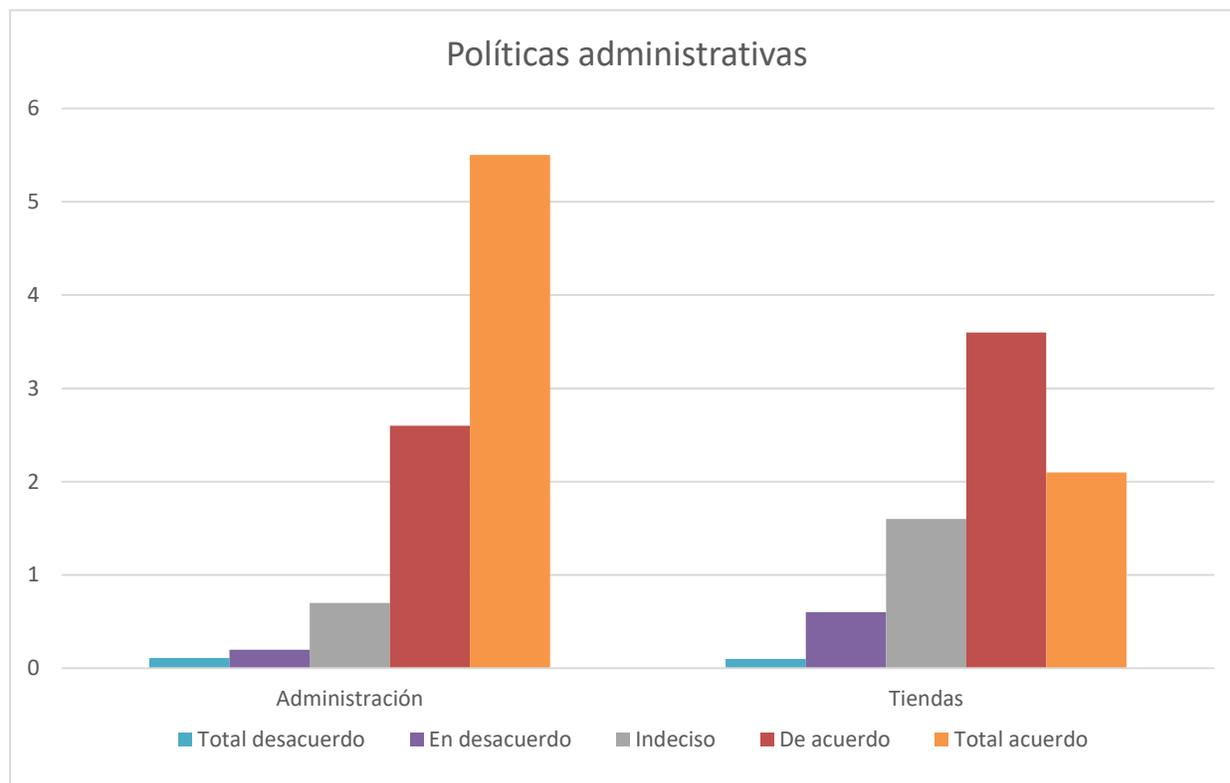
Niveles de satisfacción laboral del factor políticas administrativas.



Nota: Resultados de acuerdo a 170 respuestas correspondientes al total de ítems del factor condiciones físicas o materiales. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 10

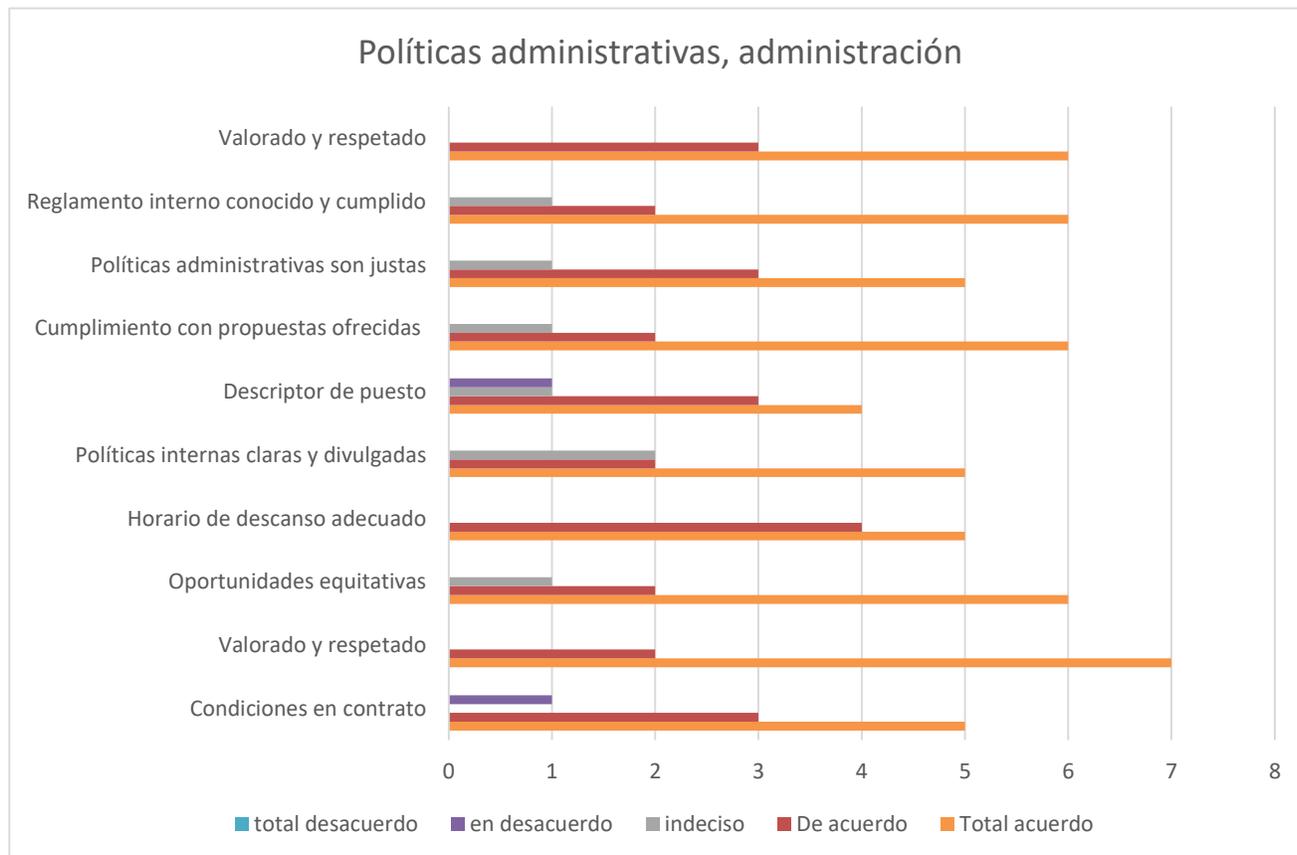
Comparación de los niveles de satisfacción laboral del factor políticas administrativas del área administrativa y de tiendas.



Nota: Clasificación de resultados totales según colaboradores de administración y tiendas. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 11

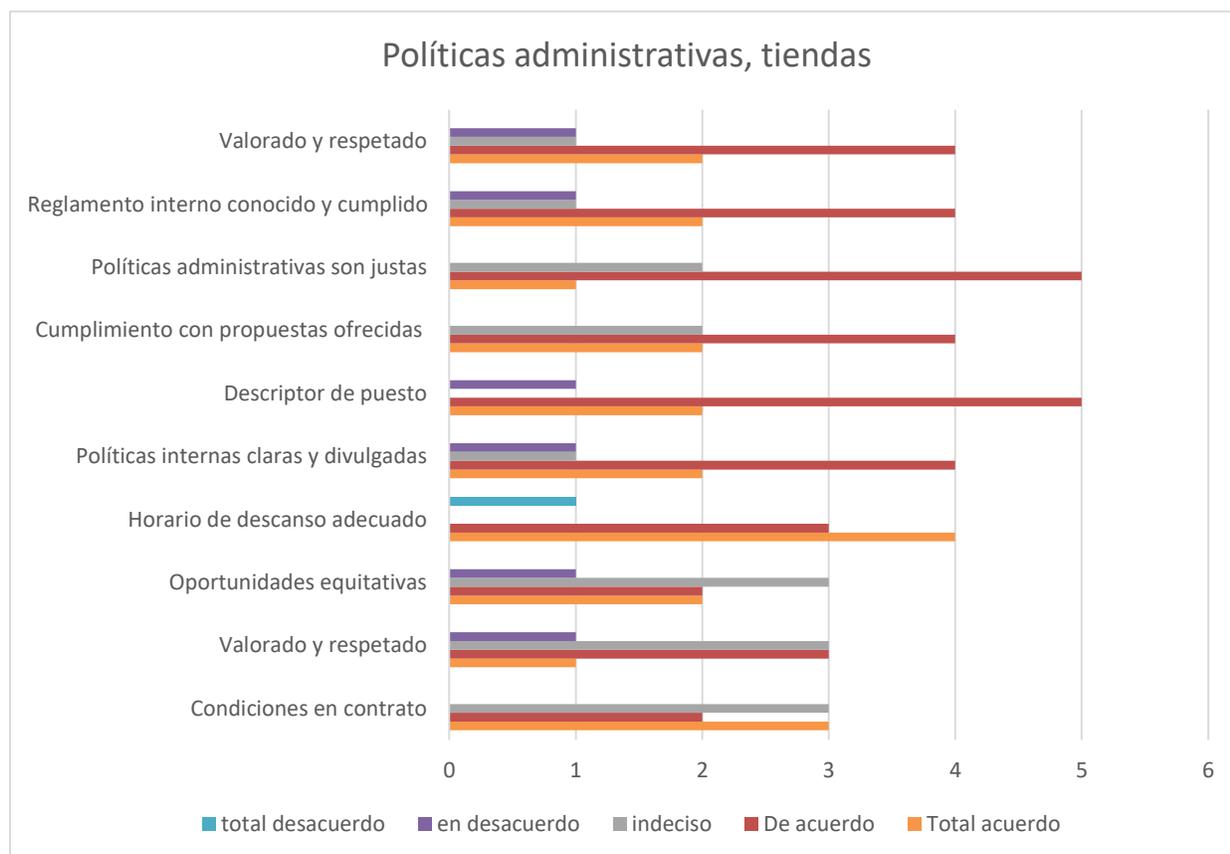
Nivel de satisfacción de los ítems correspondientes al factor políticas administrativas de colaboradores de administración.



Nota: Resultados de los ítems correspondientes al factor políticas administrativas de acuerdo los colaboradores de administración. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 12

Nivel de satisfacción de los ítems correspondientes al factor políticas administrativas de los colaboradores de tienda.



Nota: Resultados de ítems correspondientes al factor políticas administrativas según colaboradores de tiendas. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* autoría propia

Análisis comparativo:

Respecto a la gráfica de políticas administrativas hay una leve insatisfacción en las tiendas, por lo contrario, las oficinas administrativas más de la mitad del personal tiene una total satisfacción. Esto podría deberse a que las políticas internas son mejor divulgadas en el área

administrativa y los procesos de las tareas son más accesibles que con los colaboradores de tiendas.

3.02.05 Nivel De Satisfacción Laboral Del Factor: Relaciones Sociales Y Con La Autoridad.

Resultados de acuerdo a las respuestas del cuestionario. (Anexo 6)

Tabla 19

Niveles de satisfacción laboral del factor relaciones sociales y con la autoridad.

Relaciones sociales y con la autoridad	Frecuencia absoluta
Total Desacuerdo	1
En Desacuerdo	4
Indeciso	17
De Acuerdo	53
Total Acuerdo	78
Acumulado	153

Nota: El factor de relaciones sociales y con la autoridad está compuesto por 9 ítems, todos los colaboradores contestaron por lo que hay un total de 153 respuestas. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Tabla 20

Medidas de tendencia central del factor Relaciones sociales y con la autoridad.

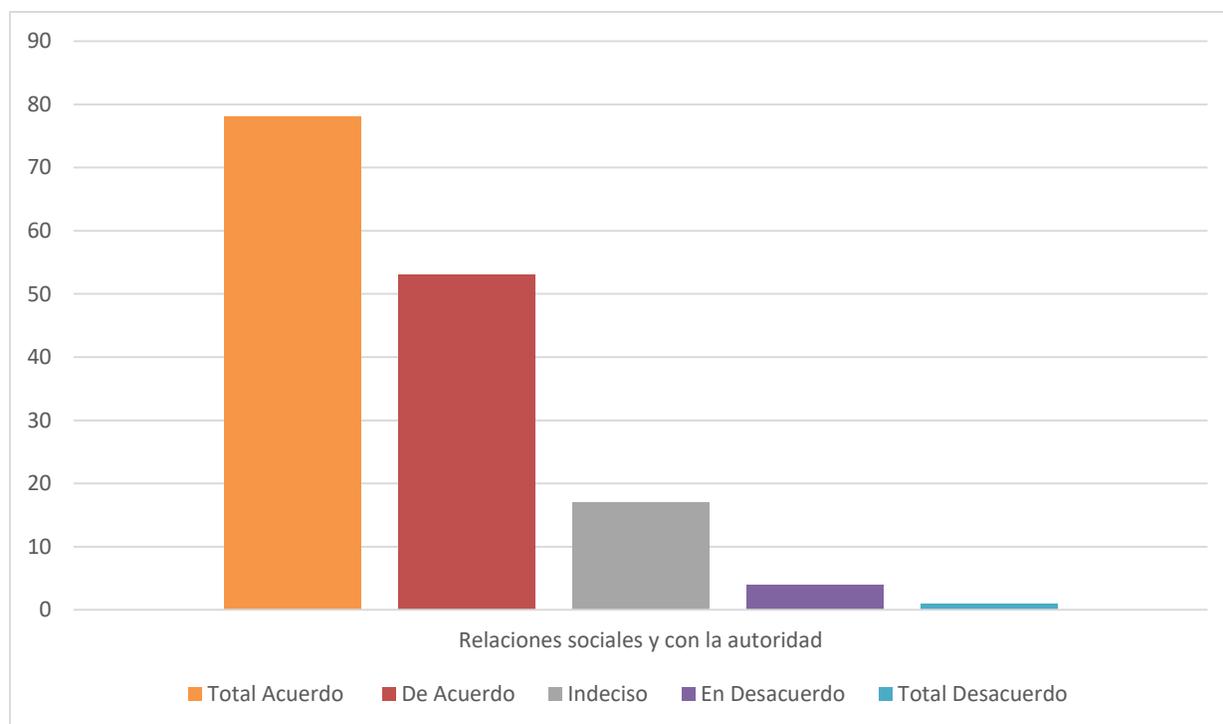
	Moda	Mediana
Relaciones sociales y con la autoridad	5	4 y 5

Nota: Los valores presentados en las medidas de tendencia central corresponden a un nivel “altamente satisfecho”, sin embargo existe un 50% de población “altamente satisfecho” y el

otro 50% “parcialmente satisfecho” de acuerdo a la mediana, de acuerdo a la frecuencia de las respuestas de ítems correspondientes al factor relaciones sociales y con la autoridad, evaluados en 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 13

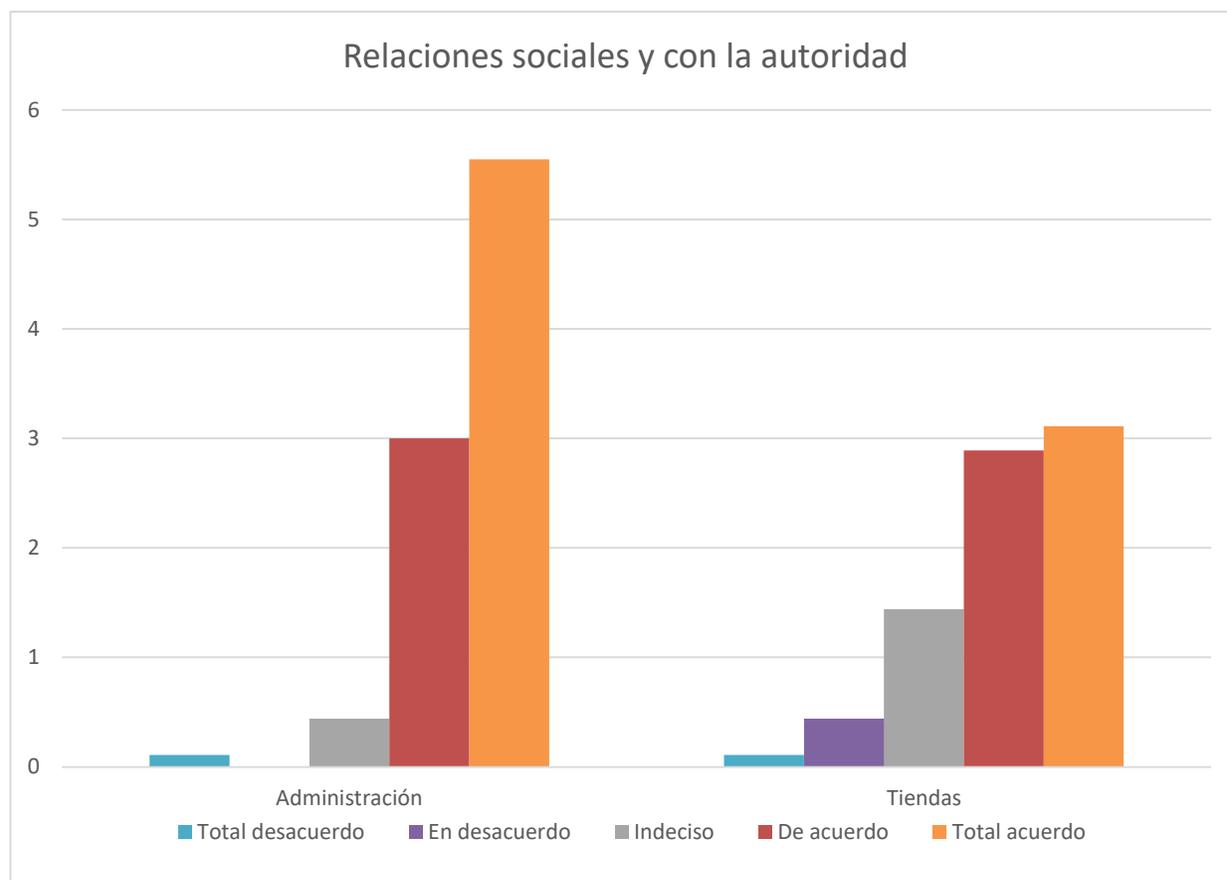
Niveles de satisfacción laboral del factor relaciones sociales y con la autoridad.



Nota: Resultados de acuerdo a las 153 respuestas correspondientes al total del factor relaciones sociales y con la autoridad. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 14

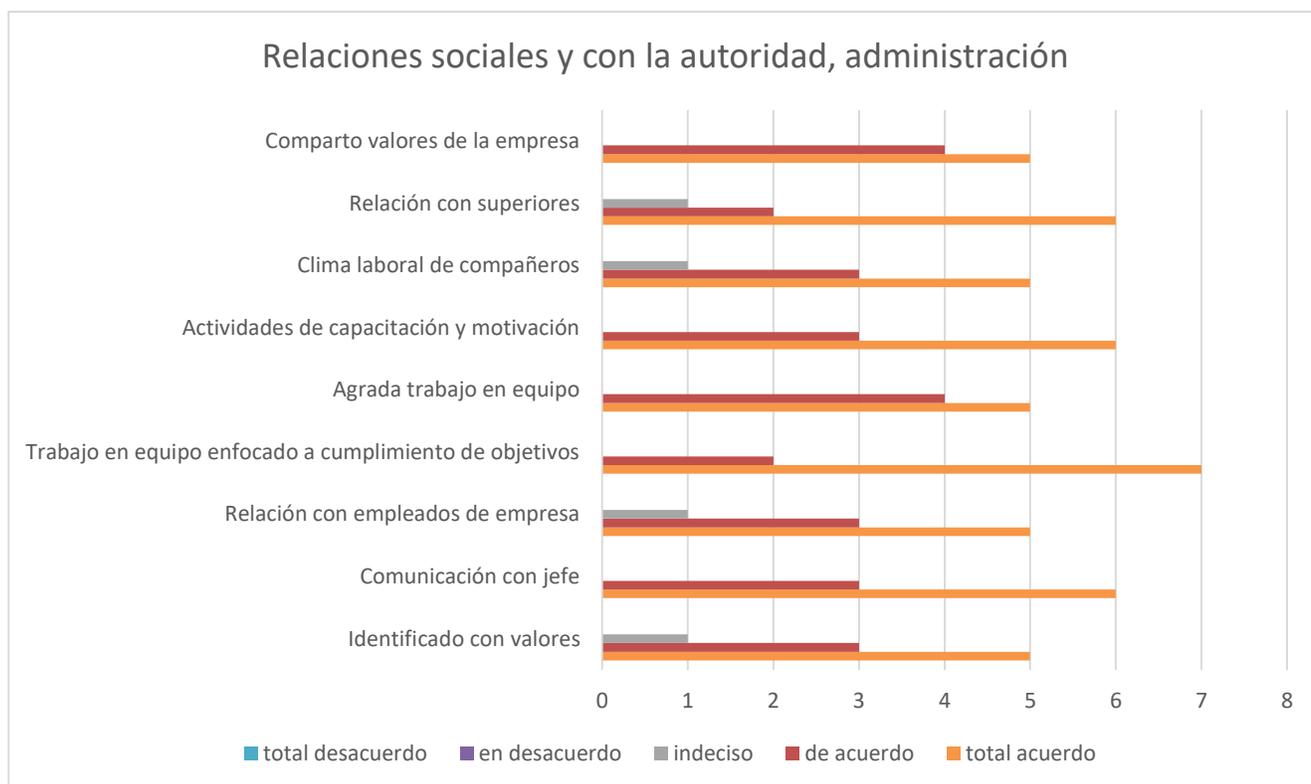
Comparación de los niveles de satisfacción laboral del factor relaciones sociales y con la autoridad.



Nota: Clasificación de resultados totales según colaboradores de administración y tiendas al factor relaciones sociales y con la autoridad. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 15

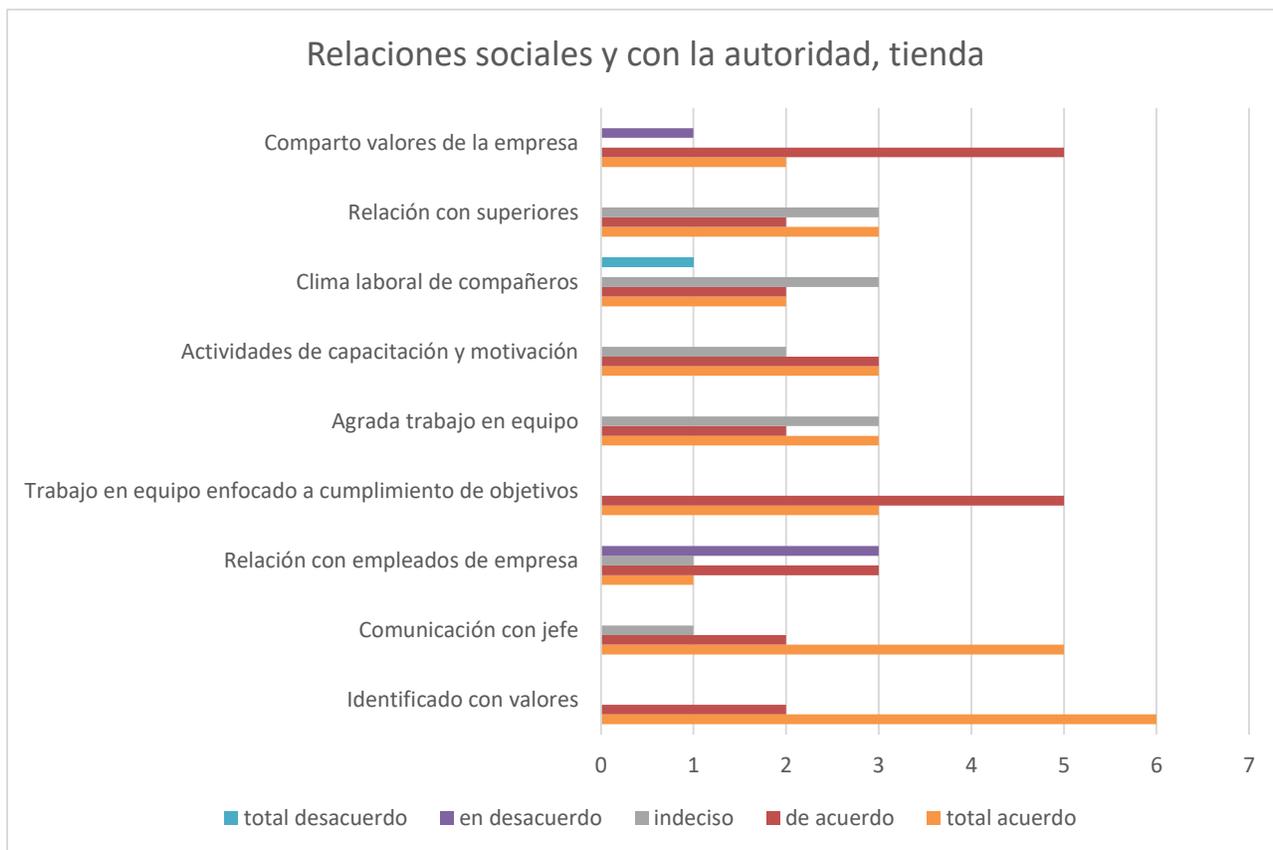
Nivel de satisfacción laboral de los ítems correspondientes al factor relaciones sociales y con la autoridad de los colaboradores de administración.



Nota: Resultados de los ítems correspondientes al factor relaciones sociales y con la autoridad según colaboradores de administración. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 16

Nivel de satisfacción laboral de los ítems correspondientes al factor relaciones sociales y con la autoridad de los colaboradores de tiendas.



Nota: Resultados de ítems correspondientes al factor relaciones sociales y con la autoridad según colaboradores de tiendas. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* autoría propia.

Análisis Comparativo:

En la gráfica que representa a las relaciones sociales y con la autoridad se ve representada la satisfacción en su mayoría de las oficinas administrativas. Aunque en las tiendas más del 50% tiene satisfacción también se refleja que hay una parcial insatisfacción. Es posible que el tener más comunicación con los superiores permite la satisfacción en la mayoría, ya que es una

comunicación directa, rápida y efectiva. Contrario en las tiendas donde se necesita intermediarios, posiblemente las respuestas son más tardadas. Podría ser que existan dudas respecto a situaciones pero el tener que esperar por una respuesta desmotive a realizar las preguntas.

3.02.06 Nivel De Satisfacción Laboral Del Factor: Desarrollo Personal Y De Tareas.

Resultados de acuerdo a las respuestas del cuestionario. (Anexo 7)

Tabla 21

Niveles de satisfacción laboral del factor desarrollo personal y de tareas.

Desarrollo personal y de tareas	Frecuencia absoluta
Total Desacuerdo	4
En Desacuerdo	12
Indeciso	27
De Acuerdo	53
Total Acuerdo	91
Acumulado	187

Nota: El factor de desarrollo personal y de tareas está compuesto por 11 ítems, siendo un total de 187 respuestas. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Tabla 22

Medidas de tendencia central del factor Desarrollo personal y de tareas.

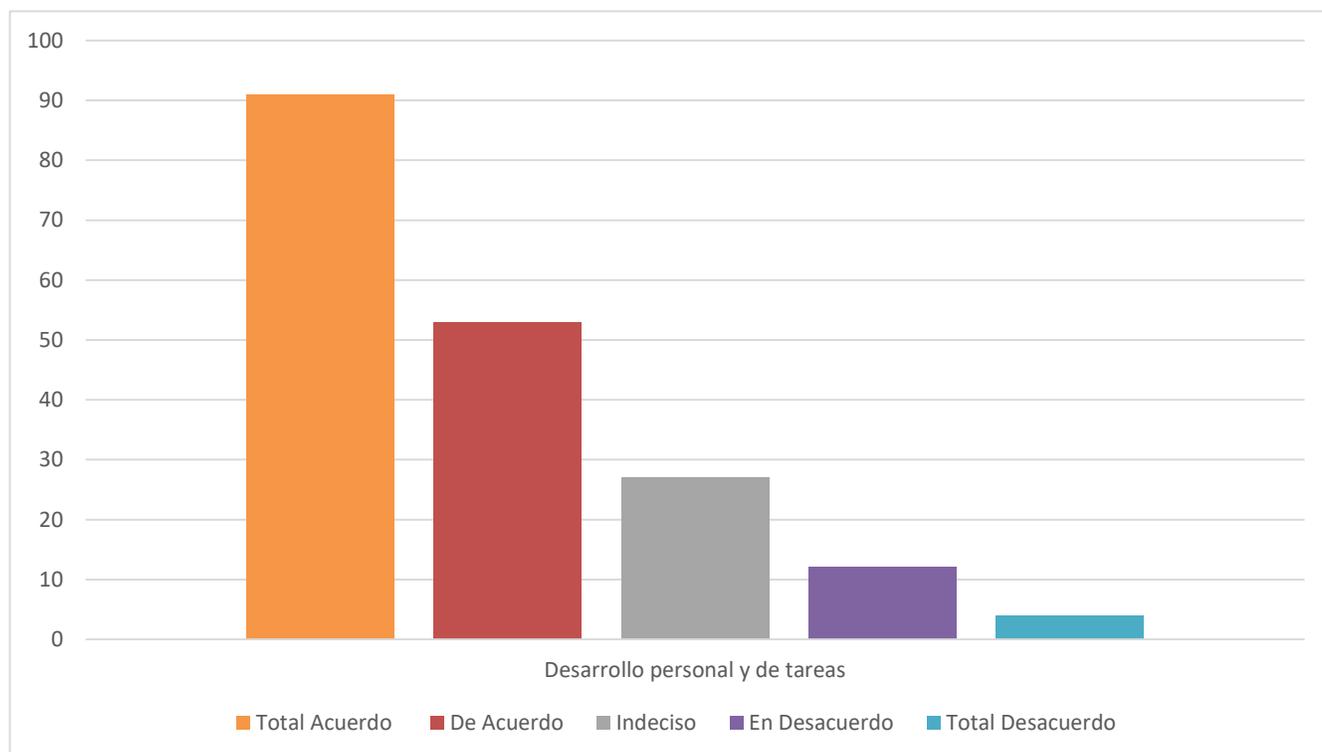
	Moda	Mediana
Desarrollo personal y de tareas	5	4

Nota: El valor presentado en la medida de tendencia central moda corresponde a un nivel “altamente satisfecho”, en la medida de tendencia central mediana corresponde a un nivel

“parcialmente satisfecho” de acuerdo a la frecuencia de las respuestas a ítems correspondientes del factor desarrollo personal y de tareas evaluados en 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 17

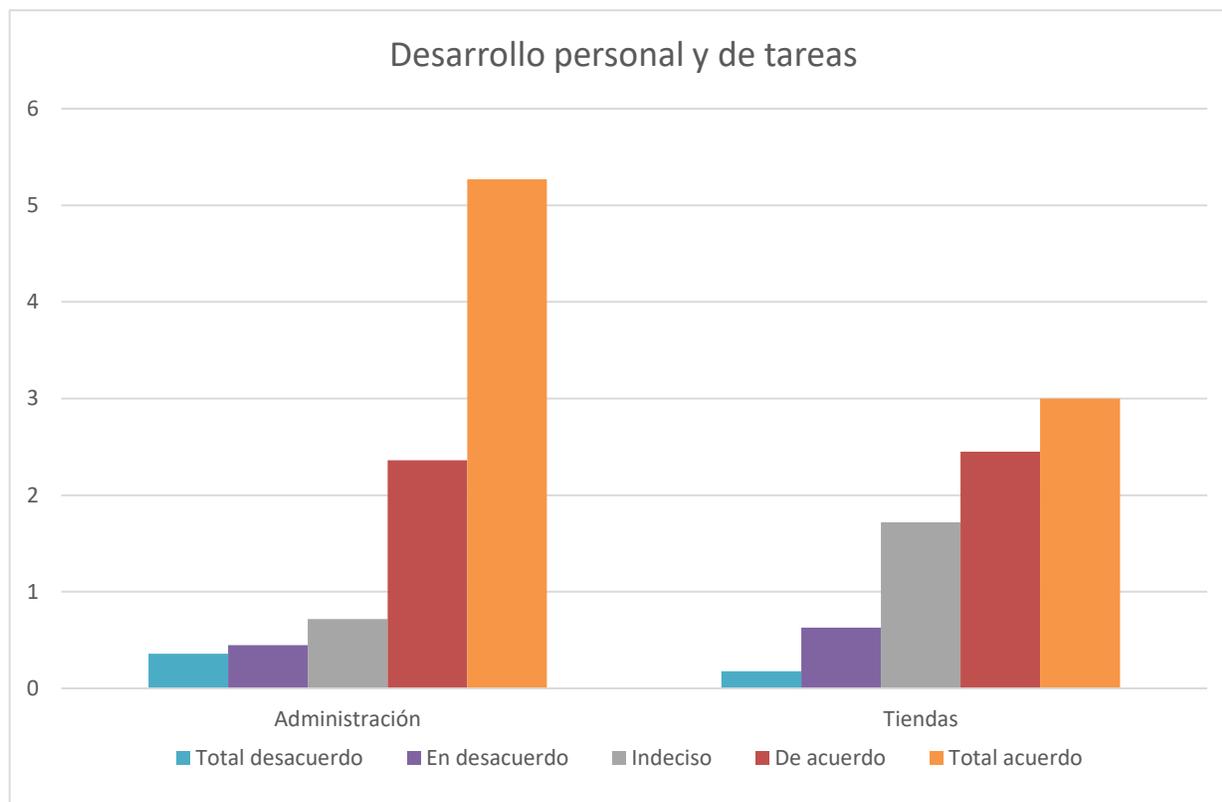
Niveles de satisfacción laboral del factor desarrollo personal y de tareas.



Nota: Resultados de acuerdo a 187 respuestas correspondientes al total de ítems del factor desarrollo personal y de tareas. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 18

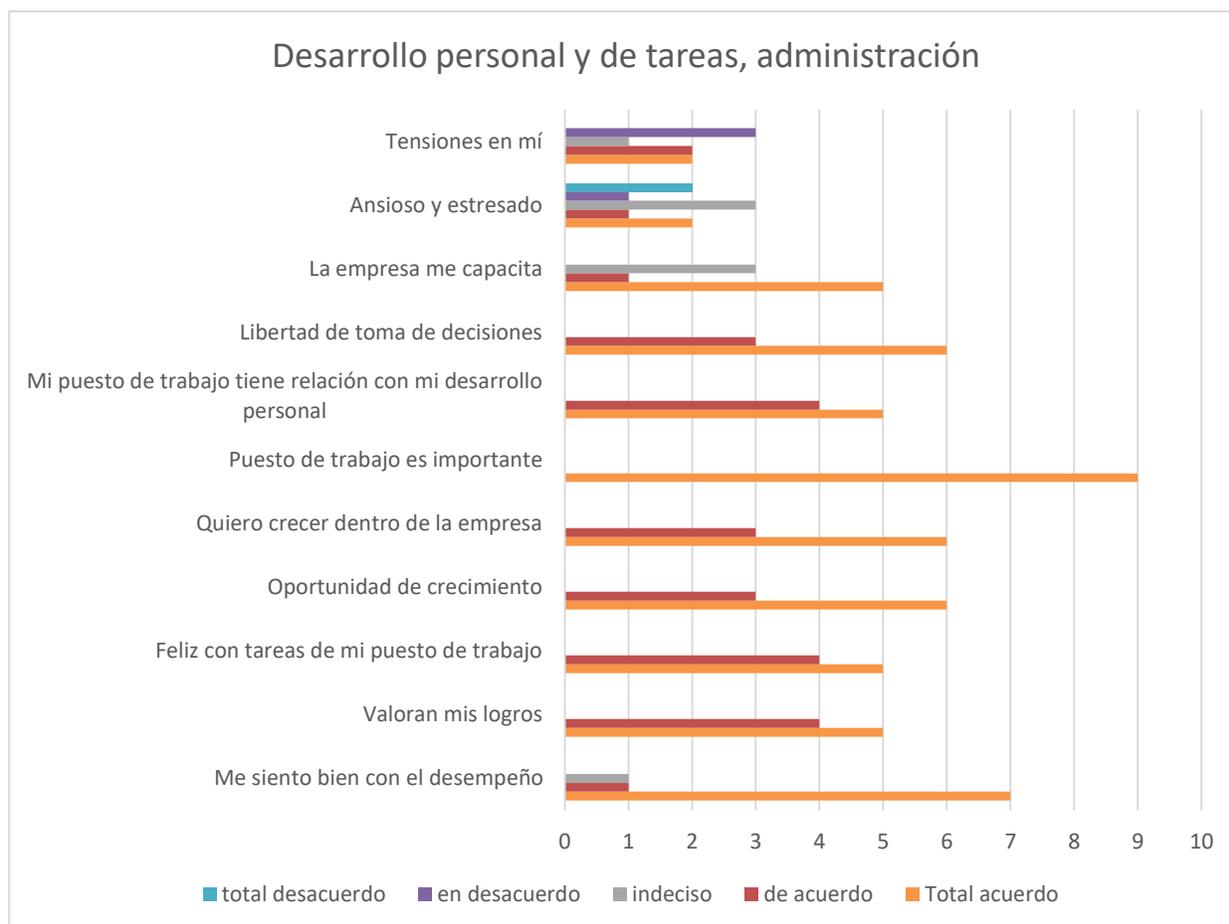
Comparación de los niveles de satisfacción laboral del factor desarrollo personal y de tareas del área administrativa y de tiendas.



Nota: Clasificación de resultados totales según colaboradores de administración y tiendas al factor desarrollo personal y de tareas. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 19

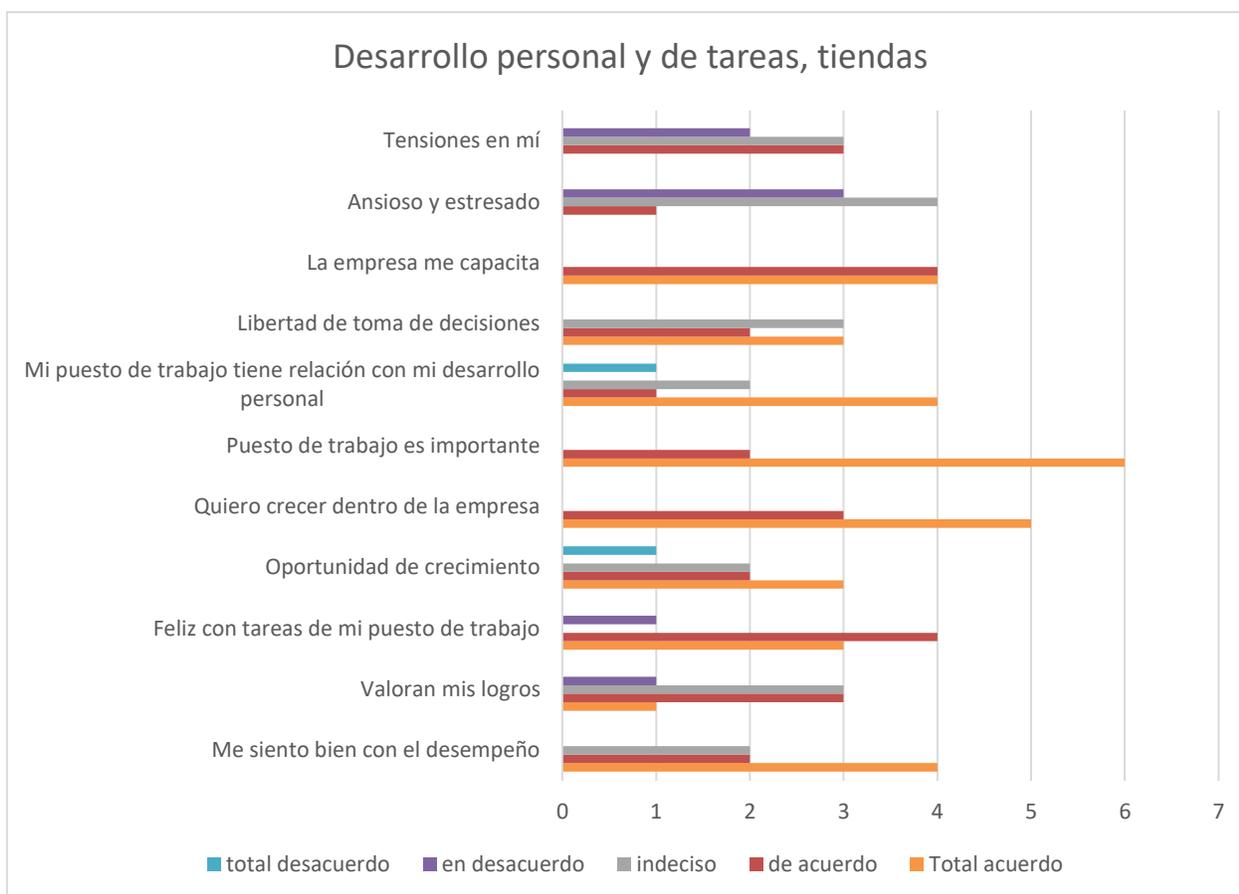
Nivel de satisfacción de los ítems correspondientes al factor desarrollo personal y de tareas de colaboradores de administración.



Nota: Resultados de los ítems correspondientes al factor desarrollo personal y de tareas según colaboradores de administración. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Gráfica 20

Nivel de satisfacción de los ítems correspondientes al factor desarrollo personal y de tareas de colaboradores de tiendas.



Nota: Resultados de ítems correspondientes al factor Desarrollo personal y de tareas según colaboradores de tiendas. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* autoría propia.

Análisis comparativo:

Se observa que en los colaboradores de administración existe mayor satisfacción en comparación a los colaboradores de tienda. Esto puede deberse a que en tiendas no hay asistencia

de un jefe inmediato. Lo cual puede producir una presión de trabajo acerca de no saber si cumple con las normas, o el desempeño de tareas es la adecuada. Esto refuerza a la gráfica del factor de relaciones sociales y con la autoridad. La presencia de un jefe inmediato o la asistencia constante para la comunicación mejoraría el desarrollo personal y de tareas así como las relaciones sociales y con la autoridad. Dando como resultado una satisfacción laboral efectiva dentro de las áreas de trabajo.

3.02.07 Comparación De Los Niveles De Satisfacción Laboral.

Tabla 23

Satisfacción de factores según área de trabajo

Factor	Tiendas	Administración
Condiciones Físicas o Materiales	Parcialmente satisfecho	Altamente satisfecho
Beneficios Laborales	Parcialmente satisfecho	Parcialmente satisfecho
Políticas Administrativas	Parcialmente satisfecho	Altamente satisfecho
Relaciones Sociales y con la Autoridad	Parcialmente satisfecho	Altamente satisfecho
Desarrollo Personal y de Tareas	Parcialmente satisfecho	Altamente satisfecho

Nota: Factores con la satisfacción laboral correspondiente a los colaboradores de tiendas y administración. Se describe según la frecuencia a las respuestas de los colaboradores. Se evaluaron de acuerdo a 5 posibles respuestas. *Fuente:* Autoría propia.

Estos resultados son obtenidos de acuerdo a las respuestas marcadas y procesadas con la métrica de los baremos (Tabla 1)

3.03 Análisis General

El presente estudio tuvo como objetivo: describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”. En el que se encontró que los niveles de satisfacción laboral en promedio son parcialmente satisfecho en el personal de puntos de venta y altamente satisfecho en el personal de oficinas administrativas.

Los resultados del estudio tuvieron una validez interna, ya que se trabajó bajo consideraciones éticas con las personas que fueron parte de la investigación. De esta manera, los criterios de discriminación para la muestra, las variables, la objetividad del estudio, la aplicación del instrumento de investigación y el análisis de los resultados de la investigación es verídica y confiable. En cuanto a la validez externa, por ser un estudio descriptivo con una muestra específica no se puede generalizar los hallazgos que se obtuvieron. Los resultados son limitados, ya que son propios del comportamiento de la muestra, por lo que de generalizar los resultados para conocer los niveles de satisfacción en los factores influyentes en una población más global, se debe modificar y crear una nueva investigación con una línea metodológica que respalde y aporte a este tipo de respuesta. Los resultados obtenidos en esta investigación en comparación de nuestros antecedentes son parcialmente similares ya que en los factores, los resultados significativos se encuentran en un rango de “muy satisfecho y promedio” lo cual en la presentación de este estudio se presenta en “altamente satisfecho y parcialmente satisfecho”.

Los resultados de la investigación se pueden explicar por el contexto demográfico en el que trabajan los colaboradores. Ya que podemos notar una variabilidad en oficinas administrativas (quienes se encuentran en un espacio de trabajo, con horarios más estandarizados y no están expuestos de manera social), mientras que el personal del área comercial, los niveles

de satisfacción son más bajos porque las variables que se miden están propensas a diferentes factores de trabajo como lo son: horarios, espacios de trabajo, verse sometidos a políticas o procesos propios de las instalaciones, entre otros. Estos factores de trabajo aunque están regulados por la administración del centro comercial influyen directamente en el desarrollo de actividades de los colaboradores y como consecuencia se refleja una insatisfacción en el área de trabajo. Las oficinas administrativas están adecuadas según el área de trabajo y es un lugar más privado, supervisado y las comodidades de acuerdo a las actividades que realizan.

Y en lo que se refiere a las variables de caracterización, hallamos que de nuestra población no había una mayoría absoluta en los sexos, por lo que se puede deducir que es una población equitativa, entre las edades se encontró que el personal administrativo hay mayores de 30 años, contrario al personal de ventas que en la mayoría son recién graduados de diversificado por lo que el rango de edad es de 20 a 24 años. Con ello se evidencia la oportunidad de trabajo brindada a la población juvenil del país quienes posiblemente sin experiencia ingresaron a trabajar dentro del área de ventas de la empresa Molvu. Según sus capacidades podrían obtener un mejor puesto de trabajo dentro de la empresa si es del agrado del colaborador, aunque por la baja insatisfacción percibida en el área de ventas puede generar una desmotivación a avanzar en la empresa Molvu.

Capítulo IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.01 Conclusiones

1. El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu” es altamente satisfecho. Tomando en cuenta la división laboral (personal administrativo y personal de tiendas) el nivel varía debido a los factores que les favorecen por la ubicación. Para el personal administrativo está “Altamente Satisfecho” mientras que para el personal de tiendas está “Parcialmente Satisfecho”.

2. El nivel de satisfacción para cada uno de los cinco factores que se tomaron en cuenta en este estudio, se midieron haciendo la división laboral entre el personal administrativo y el personal de tienda. Por lo que los niveles de los factores fueron:

factor de condiciones físicas y/o materiales el nivel en el personal administrativo es “Altamente Satisfecho”. Y el nivel del personal de tiendas está “Parcialmente Satisfecho”. El nivel general para el factor es “**Altamente Satisfecho**”.

Para el factor de beneficios laborales el nivel en el personal administrativo es “Parcialmente Satisfecho”. Y el nivel en el personal de tiendas fue “Parcialmente Satisfecho”. Sin embargo el nivel general para el factor fue “**Altamente Satisfecho**”.

Para el factor de políticas administrativas el nivel en el personal administrativo fue “Altamente Satisfecho” Y el nivel en el personal de tiendas fue “Parcialmente Satisfecho”. Para definir el nivel general de las políticas administrativas, la frecuencia (MODA) fue “Altamente Satisfecho” pero el punto medio (MEDIANA) fue “Parcialmente Satisfecho”. Por lo que lo definimos como “**Parcialmente Satisfecho**”, por los resultados que se obtuvieron en cada ítem.

Para el factor de relaciones sociales y con la autoridad el nivel en el personal administrativo fue “Altamente Satisfecho” Y el nivel en el personal de tiendas fue “Parcialmente Satisfecho”. Para definir el nivel general de las políticas administrativas, la frecuencia (MODA) fue “Altamente Satisfecho” pero el punto medio (MEDIANA) fue “Parcialmente Satisfecho”. Por lo que lo definimos como “**Altamente Satisfecho**”.

Para el factor de desarrollo personal y de tareas el nivel en el personal administrativo fue “Altamente Satisfecho” Y el nivel en el personal de tiendas fue “Parcialmente Satisfecho”. Para definir el nivel general de las políticas administrativas, la frecuencia (MODA) fue “Altamente Satisfecho” pero el punto medio (MEDIANA) fue “Parcialmente Satisfecho”. Por lo que para este factor en general lo definimos como “**Parcialmente Satisfecho**”.

2. Las causas que generan un menor nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa guatemalteca “Molvu”, para cada uno de los factores, fueron:

Para el factor de condiciones físicas y/o materiales, hay incomodidades en las instalaciones sanitarias, instalaciones de necesidades básicas (recreación, alimentación, etc.) la iluminación que tienen del puesto del trabajo y el clima ambiental. En el personal de tienda las causas aumentan debido a que están en espacios limitados y reducidos, pero son factores externos del inmueble, que la empresa Molvu no puede cambiar.

Para el factor de beneficios laborales las causas de insatisfacción laboral en los colaboradores fueron: El salario no retribuye el trabajo que realizan, no tienen prestaciones adicionales como colaboradores de la empresa, tampoco existe un incentivo por resultados o cumplimiento de metas (y en caso existiera, tanto el departamento de tiendas como el administrativo muestra inconformidades). El salario que están devengando no satisface sus

necesidades económicas, consideran que el salario está muy por debajo de las tareas que hacen y consideran que el salario no es adecuado al puesto de trabajo.

Para el factor de políticas administrativas, las causas que no generan satisfacción laboral son las condiciones que se exponen en el contrato, las políticas internas de la empresa ya que no son claras y no están divulgadas, el descriptor del puesto de trabajo porque no lo tienen, la responsabilidad de la empresa para cumplir con propuestas o beneficios que se habían ofrecido al ser contratados y de las políticas que sí conocen, consideran que no son justas para todo el personal.

Para el factor de relaciones sociales y con la autoridad las causas que no generan satisfacción laboral son las relaciones entre los empleados, el clima laboral que se percibe en las sedes de trabajo y el trato que tienen al relacionarse con los superiores.

Para el factor de desarrollo personal y de tareas las causas que no generan satisfacción laboral es la tensión, ansiedad y estrés generado por las tareas realizadas, la empresa no brinda capacitaciones periódicas. Para el personal de tiendas se mantiene una inconformidad con el puesto de trabajo, la falta de libertad en la toma de decisiones, la oportunidad de crecimiento es limitada, valoración de los logros y la relación que este tiene con su desarrollo personal y profesional.

Los factores de la satisfacción laboral tienen relación e influencia en los resultados de las tareas realizadas de los trabajadores. Por lo cual, al estar afectado un factor, la satisfacción tendrá una baja de manera general y se verá reflejado en la calidad de las tareas que se realizan.

4.02 Recomendaciones

1. Es necesario atender la satisfacción laboral de los colaboradores del área comercial, ya que ellos son quienes tienen mayor contacto con clientes. Cuando existe una insatisfacción laboral no solo afecta al colaborador, sino también a la empresa porque el desempeño no será el mismo y brindará un reflejo indirecto de la insatisfacción con el cliente que se acerca a comprar y por ende podría generalizar a la empresa.

2. Para estudios descriptivos como el que se realizó, es ideal que la muestra sea homogénea o que tengan características similares en cuanto al ambiente laboral. Para este estudio vale la pena evaluar de manera comparativa de las distintas áreas de trabajo (en este caso personal administrativo y de tiendas), ya que las condiciones laborales a las que están expuestos poseen variantes en cada uno de los factores.

3. Aunque en general la satisfacción laboral de los colaboradores por cada factor evaluado fue entre parcial y altamente satisfecho, para cada factor se pudieron realizar las siguientes mejoras:

Para el factor de condiciones físicas y/o materiales, deberán evaluar el cambio de sedes o puntos de venta. De ser un kiosco en los centros comerciales a tener un local comercial para mejorar el equipo mobiliario y espacio de trabajo. Así como el área administrativa mejorar los espacios de trabajo y áreas de descanso y alimentación.

Para el factor de beneficios laborales se recomienda hacer un análisis de mercado para las condiciones salariales y beneficios remunerativos. Esto con el fin de mejorar los beneficios que la empresa les pueda otorgar a los colaboradores y hacer que Molvu sea un lugar atractivo para que las personas quieran trabajar en la empresa. También motivar al personal con incentivos no

remunerativos por los resultados de trabajo, estos pudieron basarse en métricas establecidas para un lapso de tiempo.

Para el factor de políticas administrativas se recomienda que se levante un manual de políticas y procedimientos estableciendo los procesos internos de la empresa y que sean divulgadas y explicadas a los colaboradores. También tener un plan de reuniones mensuales con todos los colaboradores, ya que ellos consideran que no hay un proceso para calificar y medir el trabajo que realizan y por ende no sienten algún beneficio que los haga sentir reconocidos por sus esfuerzos y metas alcanzadas. Así como poder presentar inconformidades y darles una solución para la satisfacción del colaborador y de la empresa.

Para el factor de relaciones sociales y con la autoridad, se recomienda capacitaciones constantes y actividades de convivencia para que la división de área comercial y administrativa no sea evidente; sino que todos se sientan parte de un mismo equipo. Realizar evaluaciones de desempeño y clima laboral para medir las inconformidades u oportunidades de mejora que tienen las jefaturas y gerencias.

Para el factor de desarrollo personal y de tareas, es importante trabajar en los factores antes descritos, ya que aportan en gran manera a este factor. Se recomienda que se tenga un plan de carrera, plan de sucesión y un plan de beneficios con el fin de que el colaborador se sienta valorado por el esfuerzo que dedica. Interesarse por las habilidades de cada colaborador y así poder desempeñarlas en el área de trabajo o bien poder optar a otro puesto dentro de la empresa. También es importante velar por la salud física de los trabajadores por lo que se puede iniciar implementando un proyecto de pausas activas, celebración de fechas importantes, procesos flexibles para permisos por enfermedad y premios no económicos para motivar a los empleados.

4.03 Referencias

- Arismendiz J. (2019) *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro Sac en la Ciudad de Tarapoto 2019*. (Tesis Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogroejo)
- Barrios, J. (2016) *Estudio comparativo del nivel de satisfacción en colaboradores de la generación “X” y generación “Y” de una institución pública*. [Tesis de Licenciatura no publicada]. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala
- Boada, N. (2019) *Satisfacción laboral y su relación en el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. [Tesis Licenciatura ,Universidad San Ignacio de Loyola]
- Chiavenato I.(Ed. 5) (2000) *Administración de recursos humanos* Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de recursos humanos*, (9na. Ed.) Editorial Mc Graw Hill.
- Código de Trabajo de Guatemala. (30 de abril de 2014) Decreto legislativo No. 1441, Guatemala.
- Colegio de Psicólogos de Guatemala, (2011) *Código de ética*, Tribunal de Honor 2008 – 2010, Guatemala.
- Constitución Política de la República de Guatemala. (03 de junio de 1985) Asamblea Nacional Constituyente. Guatemala.
- Eugenio K. (2019) *Satisfacción Laboral en los trabajadores del personal de salud de un Hospital de Nivel II-I del Distrito de Bambamarca, Provincia Hualgayoc, Departamento Cajamarca* [Tesis Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]

- Hernández et al., (2014). *Metodología de la Investigación* (6a. ed.) Ciudad de México, México: McGraw Hill-Interamericana Editores S.A.
- López, J. (2005) *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*, Gestión del Tercer Milenio, Rev. De Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM vol. 8, (núm. 15), 25-36
- Maldonado A. (2019, 13 de junio) *Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores*. Forbes. <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>
- Maslow A. (1954) *Motivación y personalidad*, Ediciones Días de Santos, S.A.
- Oasys (2021, 6 de mayo) *¿Qué es la Industria 5.0 y cuál es su objetivo?* Oasys <https://oasys-sw.com/que-es-la-industria-5-0-y-cual-es-su-objetivo/>
- Parra C.; Bayon J.; Salamanca T. (Vigencia conceptual de los factores de la motivación: Una perspectiva desde la Teoría Bifactorial propuesta por Hezberg). Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XIV, núm. 27, pp. 25-52, 2018 Universidad El Bosque)
- Peiró, R. (05 de septiembre de 2021) *Teoría de las expectativas de Vroom*. Economipedia.com
- Robbins, S.; Coulter, M. (2014) *Administración*, (12 Ed.) Editorial Pearson
- Salomone G., Michel J. (2010). *Principios éticos de los Psicólogos y Código de Conducta American Psychological Association (APA) Enmiendas 2010*. Práctica de Investigación: La Psicología en el ámbito jurídico, Reflexiones ético-clínicas a través de un estudio cualitativo de casos. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf

Selva, V., López, J. (2016, 25 de septiembre) *Revolución Industrial*. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/primer-revolucion-industrial.html>

Anexos

Anexo 1. Consentimiento Informado

Consentimiento informado

Nos gustaría invitarle a participar en un estudio perteneciente a EVALUACIÓN DE LOS FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL del Grupo de Trabajo de Katherine Paola Osorio Ramírez y Lourdes del Rosario Morales Ramazzini y avalado por La Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos Guatemala.

El grupo de trabajo se conforma de dos estudiantes de Licenciatura en Psicología. Quienes actualmente cuentan con cierre de pensum y están llevando a cabo su proyecto de investigación con fines de graduación. El tema que se eligió (descrito anteriormente) es importante, ya que busca mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. Por medio de herramientas y procesos que se han desarrollado dentro de la rama de la Psicología Industrial.

El estudio busca aportar herramientas que se apliquen en las organizaciones y empresas guatemaltecas para darle importancia a la gestión del recurso humano y no velar únicamente por los beneficios de la empresa.

1. En el presente estudio de investigación el objetivo general es Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores. 2. A través de una investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental, transeccional. El método de recopilar información es por medio de la observación y una encuesta de la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC). Y así obtener, un análisis estadístico de la muestra, con los resultados que se obtienen de la encuesta estandarizada de satisfacción laboral. Es no experimental porque "no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (Hernández R. 2014). Solo se observará el comportamiento de los trabajadores para analizarlos, evaluarlos y conocer el nivel de satisfacción laboral que

poseen. Con el fin de no afectar los resultados y no influir en las variables o manipular la realidad para los resultados porque es una situación que ya existe. Es transversal, porque el tiempo para recolectar datos es en un momento único. Es descriptivo ya que el objetivo es conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, por medio de la evaluación de siete factores. El nivel de la investigación es descriptivo ya que indaga en un problema en específico de la población que se está estudiando. Con el fin de describir el fenómeno que está sucediendo, por medio de datos estadísticos. 3. En esta investigación su participación es voluntaria, libre y anónima. 4. Los beneficios posibles que puede obtener es la futura implementación de programas y servicios que aporten a los factores de satisfacción laboral débiles dentro de la empresa. 5. No existe un riesgo al participar porque es una investigación con fines de graduación la cual es ajena a la administración de Librería Platino por consiguiente los datos a obtener no implica llamadas de atención, despidos o limitantes. 6. Confidencialidad y publicación final de los resultados; La confidencialidad y anonimato de su participación está garantizada ya que al realizar la encuesta de Satisfacción Laboral no se pedirán datos personales, no habrán fotografías o videos donde se pueda revelar su identidad. La información y los resultados de investigación no serán divulgados, sin embargo el análisis de la investigación tendrá acceso únicamente el Centro de Investigaciones En Psicología –CIEPS–de la Escuela de Ciencias Psicológicas USAC. Los cuestionarios y documentos donde se obtendrá la información, estarán archivados por los investigadores y pasados los cinco años se desecharán cuidadosamente, para no exponer a los participantes.

AUTORIZACIÓN

_____ (Nombre y apellidos)

-He leído la hoja de información al paciente en relación al estudio arriba citado

Anexo 2. Cuestionario para la evaluación de Satisfacción Laboral

Cuestionario para la evaluación de la Satisfacción Laboral

Marque con una "X" las siguientes características que se ajusten a su persona:

Edad: _____ años **Género:** M () F ()

Estado Civil: Soltero/a () Casado/a () Viudo/a () Divorciado /a() Unido/a()

Tiempo de servicio: Menos de 1 año () 1 año 1 día a 3 años ()
3 años 1 día a 6 años () 6 años 1 día a 9 años ()
9 años 1 día a 12 años () Otro: () Especifique: _____

Nivel de educación: Básicos () Bachillerato () Técnico () Licenciatura ()
Otro: () Especifique: _____

Tipo de puesto: Operativo () Administrativo () Comercial () Jefatura ()

Instrucciones: Estimado colaborador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral; a continuación le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con una "x" a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista.

La escala de Valoración es:

Total Acuerdo (5), De Acuerdo (4), Indeciso (3), En Desacuerdo (2), Total Desacuerdo (1).

*** Recuerde que los resultados del cuestionario son totalmente anónimos y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.*

*Gracias a su colaboración, podremos identificar posibles necesidades de formación y administración para la empresa, las cuales nos ayudarán a generar propuestas de mejora. ***

#	Opinión	5	4	3	2	1
01	Las instalaciones de mi puesto de trabajo son cómodas y agradables.					
02	El salario que recibo retribuye el trabajo que realizo.					
03	Me siento bien conmigo mismo/a por el trabajo que desempeño actualmente.					
04	El clima ambiental que existe en mi puesto de trabajo es la adecuada.					
05	Tengo accesibilidad y beneficios para comprar los productos que distribuye la empresa.					
06	Estoy de acuerdo con todas las condiciones establecidas en mi contrato.					
07	Los logros obtenidos en mi desempeño son valorados por la empresa.					

31	Me relaciono sin ningún problema con todos los empleados de la empresa.					
32	El trabajo en equipo que realizamos va enfocado al cumplimiento de los objetivos de la empresa.					
33	El equipo mobiliario proporcionado por la empresa, son cómodos e ideales para cumplir con mis tareas.					
34	Me siento comprometido y motivado por trabajar en esta empresa.					
35	Mi salario satisface mis necesidades económicas.					
36	El descriptor del puesto concuerda con las tareas que realizo actualmente.					
37	Las exigencias de mi puesto de trabajo no generan tensiones en mí.					
38	Las autoridades cumplen con las propuestas ofrecidas en sus políticas, normas y reglas.					
39	Me agrada el trabajo en equipo con mis compañeros.					
40	Me gustan las actividades de capacitación y motivación que me brinda la empresa.					
41	La empresa provee equipos de trabajo en buen estado y convencional para realizar las tareas.					
42	Considero que mi salario está por debajo del trabajo que realizo.					
43	Me siento cómodo con mi oferta salarial y los beneficios internos que me proporcionan.					
44	Creo firmemente que las políticas administrativas de la empresa son justas para los trabajadores.					
45	El clima laboral que generan mis compañeros me beneficia para llevar a cabo mis tareas.					
46	La cantidad de instalaciones sanitarias son suficientes.					
47	Considero que mi salario es el adecuado para mi puesto de trabajo.					
48	Tengo seguridad y confianza al relacionarme con mis superiores.					
49	Conozco el reglamento interno de la empresa y lo cumplo.					
50	En el ambiente de trabajo me siento valorado y respetado como persona y profesional.					
51	Comparto Los valores de la empresa en mi diario vivir.					

Anexo 3. Resultados de cada ítem del factor Condiciones Físicas y/o Ambientales, agrupadas según área comercial y área de ventas.

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 1 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Las instalaciones de mi puesto de trabajo son cómodas y agradables. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 1 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Las instalaciones de mi puesto de trabajo son cómodas y agradables. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	37.5
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	3	37.5
Total	8	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 4 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El clima ambiental que existe en mi puesto de trabajo es la adecuada. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 4 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El clima ambiental que existe en mi puesto de trabajo es la adecuada. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
Indeciso	1	12.5
De acuerdo	5	62.5
Total acuerdo	1	12.5
Total	8	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 11 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Mi puesto de trabajo cuenta con buena iluminación tanto natural como artificial. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
Total acuerdo	8	88.9
Total	9	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 11 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Mi puesto de trabajo cuenta con buena iluminación tanto natural como artificial. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
Indeciso	1	12.5
De acuerdo	1	12.5
Total acuerdo	5	62.5
Total	8	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 12 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Las instalaciones para sanitarios, sala de espera y cafetería son suficientes y adecuadas para satisfacer las necesidades. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	4	44.4
Total acuerdo	4	44.4
Total	9	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 12 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Las instalaciones para sanitarios, sala de espera y cafetería son suficientes y adecuadas para satisfacer las necesidades. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	25
Indeciso	1	12.5
De acuerdo	3	37.5
Total acuerdo	2	25
Total	8	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 14 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Las instalaciones de la empresa se mantienen limpias y ordenadas. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	22.2
Total acuerdo	7	77.8
Total	9	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 14 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Las instalaciones de la empresa se mantienen limpias y ordenadas. . (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
De acuerdo	3	37.5
Total acuerdo	4	50
Total	8	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 22 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa me proporciona los instrumentos y materiales necesarios en mi jornada laboral. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 22 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa me proporciona los materiales necesarios en mi jornada laboral. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	37.5
Total acuerdo	5	62.5
Total	8	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 27 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

No estoy expuesto a accidentes, enfermedades ocupacionales o riesgos dentro de la empresa. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	22.2
Total acuerdo	7	77.8
Total	9	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 27 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

No estoy expuesto a accidentes, enfermedades ocupacionales o riesgos dentro de la empresa. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
De acuerdo	3	37.5
Total acuerdo	4	50
Total	8	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 33 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El equipo mobiliario proporcionado por la empresa, son cómodos e ideales para cumplir con mis tareas. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	22.2
Total acuerdo	7	77.8
Total	9	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 33 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El equipo mobiliario proporcionado por la empresa, son cómodos e ideales para cumplir con mis tareas. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
Indeciso	2	25
De acuerdo	1	12.5
Total acuerdo	4	50
Total	8	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 41 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa provee equipos de trabajo en buen estado y convencional para realizar las tareas. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 41 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa provee equipos de trabajo en buen estado y convencional para realizar las tareas. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	37.5
Total acuerdo	5	62.5
Total	8	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 46 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La cantidad de instalaciones sanitarias son suficientes. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	11.1
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	4	44.4
Total	9	100

Resultados del factor condiciones físicas y/o ambientales de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 46 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La cantidad de instalaciones sanitarias son suficientes. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	12.5
De acuerdo	4	50
Total acuerdo	3	37.5
Total	8	100

Anexo 4. Resultados de cada ítem del factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos, agrupadas según área comercial y área de ventas.

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 2 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El salario que recibo retribuye el trabajo que realizo. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	2	22.2
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 2 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El salario que recibo retribuye el trabajo que realizo. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
Indeciso	1	12.5
De acuerdo	5	62.5
Total acuerdo	1	12.5
Total	8	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 5 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Tengo accesibilidad y beneficios para comprar los productos que distribuye la empresa. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	1	11.1
Total acuerdo	8	88.9
Total	9	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 5 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Tengo accesibilidad y beneficios para comprar los productos que distribuye la empresa. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	6	75
Total	8	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 8 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa ofrece mejores beneficios en comparación a otras empresas. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	2	22.2
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 8 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa ofrece mejores beneficios en comparación a otras empresas. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	6	75
Total	8	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 18 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me gustaría obtener prestaciones adicionales a la ley. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	77.8
Total acuerdo	7	22.2
Total	9	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 18 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me gustaría obtener prestaciones adicionales a la ley. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	25
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	4	50
Total	8	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 23 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El horario de trabajo asignado es aceptable comparado con la remuneración económica que recibo. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	44.4
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 23 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El horario de trabajo asignado es aceptable comparado con la remuneración económica que recibo. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
De acuerdo	3	37.5
Total acuerdo	4	50
Total	8	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 28 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa me recompensa con incentivos por mis resultados. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	22.2
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	4	44.4
Total acuerdo	2	22.2
Total	9	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 28 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa me recompensa con incentivos por mis resultados. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	22.2
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	4	44.4
Total acuerdo	2	22.2
Total	8	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 34 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me siento comprometido y motivado por trabajar en esta empresa. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 34 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me siento comprometido y motivado por trabajar en esta empresa. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	25
De acuerdo	3	37.5
Total acuerdo	3	37.5
Total	8	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 35 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Mi salario satisface mis necesidades económicas. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	11.1
Indeciso	2	22.2
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	3	33.3
Total	9	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 35 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Mi salario satisface mis necesidades económicas. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	25
De acuerdo	4	50
Total acuerdo	2	25
Total	8	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 42 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Considero que mi salario está por debajo del trabajo que realizo. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	33.3
De acuerdo	5	55.6
Total acuerdo	1	11.1
Total	9	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 42 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Considero que mi salario está por debajo del trabajo que realizo. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	12.5
En desacuerdo	3	37.5
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	2	25
Total	8	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 43 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me siento cómodo con mi oferta salarial y los beneficios internos que me proporcionan. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	4	44.4
Total acuerdo	4	44.4
Total	9	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 43 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me siento cómodo con mi oferta salarial y los beneficios internos que me proporcionan. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
Indeciso	1	12.5
De acuerdo	4	50
Total acuerdo	2	25
Total	8	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 47 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Considero que mi salario es el adecuado para mi puesto de trabajo. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	4	44.4
Total acuerdo	4	44.4
Total	9	100

Resultados del factor beneficios laborales y/o remunerativos de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 47 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Considero que mi salario es el adecuado para mi puesto de trabajo. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
No responde	1	12.5
En desacuerdo	2	25
Indeciso	2	25
De acuerdo	1	12.5
Total acuerdo	2	25
Total	8	100

Anexo 5. Resultados de cada ítem del factor Políticas Administrativas, agrupadas según área comercial y área de ventas.

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 6 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Estoy de acuerdo con todas las condiciones establecidas en mi contrato. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	11.1
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 6 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Estoy de acuerdo con todas las condiciones establecidas en mi contrato. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	37.5
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	3	37.5
Total	8	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 19 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

En el ambiente de trabajo me siento valorado y respetado como persona y profesional. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	22.2
Total acuerdo	7	77.8
Total	9	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 19 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

En el ambiente de trabajo me siento valorado y respetado como persona y profesional. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
Indeciso	3	37.5
De acuerdo	3	37.5
Total acuerdo	1	12.5
Total	8	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 20 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El trato y las oportunidades laborales son equitativos y sin preferencias para todos los colaboradores de la empresa. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	2	22.2
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 20 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El trato y las oportunidades laborales son equitativos y sin preferencias para todos los colaboradores de la empresa. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
Indeciso	3	37.5
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	2	25
Total	8	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 24 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa me brinda horarios de descanso adecuados para mi bienestar físico y mental. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	44.4
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 24 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa me brinda horarios de descanso adecuados para mi bienestar físico y mental. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	12.5
De acuerdo	3	37.5
Total acuerdo	4	50
Total	8	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 30 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Las políticas internas son claras y divulgadas a todo el personal. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	22.2
De acuerdo	2	22.2
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 30 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Las políticas internas son claras y divulgadas a todo el personal. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
Indeciso	1	12.5
De acuerdo	4	50
Total acuerdo	2	25
Total	8	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 36 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El descriptor del puesto concuerda con las tareas que realizo actualmente. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	11.1
Indeciso	1	11
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	4	44.4
Total	9	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 36 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El descriptor del puesto concuerda con las tareas que realizo actualmente. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
De acuerdo	5	62.5
Total acuerdo	2	25
Total	8	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 38 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Las autoridades cumplen con las propuestas ofrecidas en sus políticas, normas y reglas. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11
De acuerdo	2	22.2
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 38 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Las autoridades cumplen con las propuestas ofrecidas en sus políticas, normas y reglas. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	25
De acuerdo	4	50
Total acuerdo	2	25
Total	8	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 44 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Creo firmemente que las políticas administrativas de la empresa son justas para los trabajadores. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 44 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Creo firmemente que las políticas administrativas de la empresa son justas para los trabajadores. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	25
De acuerdo	5	62.5
Total acuerdo	1	12.5
Total	8	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 49 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Conozco el reglamento interno de la empresa y lo cumpla. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	2	22.2
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor políticas administrativas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 49 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Creo firmemente que las políticas administrativas de la empresa son justas para los trabajadores. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
Indeciso	1	12.5
De acuerdo	4	50
Total acuerdo	2	25
Total	8	100

Anexo 6. Resultados de cada ítem del factor Relaciones Sociales y/o Con La Autoridad, agrupadas según área comercial y área de ventas.

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 9 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me siento identificado con la cultura, objetivos, metas, misión, visión y valores de la empresa. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 9 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me siento identificado con la cultura, objetivos, metas, misión, visión y valores de la empresa. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	6	75
Total	8	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 25 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La comunicación con mi jefe inmediato es asertiva y efectiva. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 25 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La comunicación con mi jefe inmediato es asertiva y efectiva. . (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	12.5
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	5	62.5
Total	8	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 31 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me relaciono sin ningún problema con todos los empleados de la empresa. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 31 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me relaciono sin ningún problema con todos los empleados de la empresa. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	37.5
Indeciso	1	12.5
De acuerdo	3	37.5
Total acuerdo	1	12.5
Total	8	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 32 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El trabajo en equipo que realizamos va enfocado al cumplimiento de los objetivos de la empresa. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	22.2
Total acuerdo	7	77.8
Total	9	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 32 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El trabajo en equipo que realizamos va enfocado al cumplimiento de los objetivos de la empresa. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	62.5
Total acuerdo	3	37.5
Total	8	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 39 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

**Me agrada el trabajo en equipo con mis
compañeros. (Administración)**

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	44.4
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 39 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me agrada el trabajo en equipo con mis compañeros. (Comercial)

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	37.5
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	3	37.5
Total	8	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 40 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me gustan las actividades de capacitación y motivación que me brinda la empresa. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 40 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me gustan las actividades de capacitación y motivación que me brinda la empresa. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	25
De acuerdo	3	25
Total acuerdo	3	37.5
Total	8	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 45 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El clima laboral que generan mis compañeros me beneficia para llevar a cabo mis tareas. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 45 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

El clima laboral que generan mis compañeros me beneficia para llevar a cabo mis tareas. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	12.5
Indeciso	3	37.5
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	2	25
Total	8	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 48 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Tengo seguridad y confianza al relacionarme con mis superiores. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	2	22.2
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 48 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Tengo seguridad y confianza al relacionarme con mis superiores. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	37.5
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	3	37.5
Total	8	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 51 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Comparto los valores de la empresa en mi diario vivir. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	44.4
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor relaciones sociales y/o con la autoridad de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 51 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Comparto los valores de la empresa en mi diario vivir. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
De acuerdo	5	62.5
Total acuerdo	2	25
Total	8	100

Anexo 7. Resultados de cada ítem del factor Desarrollo Personal y de Tareas, agrupadas según área comercial y área de ventas.

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 3 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me siento bien conmigo mismo/a por el trabajo que desempeño actualmente. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	1	11.1
Total acuerdo	7	77.8
Total	9	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 3 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me siento bien conmigo mismo/a por el trabajo que desempeño actualmente. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	25
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	4	50
Total	8	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 7 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Los logros obtenidos en mi desempeño son valorados por la empresa. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	44.4
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 7 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Los logros obtenidos en mi desempeño son valorados por la empresa. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
Indeciso	3	37.5
De acuerdo	3	37.5
Total acuerdo	1	12.5
Total	8	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 10 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me siento feliz por las tareas que realizo en mi puesto de trabajo. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	44.4
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 10 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Me siento feliz por las tareas que realizo en mi puesto de trabajo. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
De acuerdo	4	50
Total acuerdo	3	37.5
Total	8	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 13 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa me brinda oportunidad de crecimiento profesional. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 13 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa me brinda oportunidad de crecimiento profesional. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	12.5
Indeciso	2	25
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	3	37.5
Total	8	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 15 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Quiero ascender y crecer profesionalmente dentro de la empresa. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 15 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Quiero ascender y crecer profesionalmente dentro de la empresa. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	37.5
Total acuerdo	5	62.5
Total	8	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 16 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Siento que mi puesto de trabajo es importante para la empresa. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	9	100
Total	9	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 16 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Siento que mi puesto de trabajo es importante para la empresa. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	6	75
Total	8	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 17 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Mi puesto de trabajo tiene relación con mi desarrollo profesional. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	44.4
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 17 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Mi puesto de trabajo tiene relación con mi desarrollo profesional. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	12.5
Indeciso	2	25
De acuerdo	1	12.5
Total acuerdo	4	50
Total	8	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 21 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Tengo la libertad para tomar decisiones en mi puesto de trabajo. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	33.3
Total acuerdo	6	66.7
Total	9	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 21 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Tengo la libertad para tomar decisiones en mi puesto de trabajo. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	37.5
De acuerdo	2	25
Total acuerdo	3	37.5
Total	8	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 26 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa me capacita para mejorar mis habilidades. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	33.3
De acuerdo	1	11.1
Total acuerdo	5	55.6
Total	9	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 26 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

La empresa me capacita para mejorar mis habilidades. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	50
Total acuerdo	4	50
Total	8	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 29 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Mi puesto de trabajo me hace sentir ansioso y estresado. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	22.2
En desacuerdo	1	11.1
Indeciso	3	33.3
De acuerdo	1	11.1
Total acuerdo	2	22.2
Total	9	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 29 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Mi puesto de trabajo me hace sentir ansioso y estresado. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	12.5
Indeciso	4	50
De acuerdo	3	37.5
Total	8	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de administración. Correspondiente al ítem 37 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción

personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Las exigencias de mi puesto de trabajo no generan tensiones en mí. (Administración)		
	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	22.2
En desacuerdo	2	22.2
Indeciso	1	11.1
De acuerdo	4	44.4
Total	9	100

Resultados del factor desarrollo personal y de tareas de la evaluación realizada al personal de puntos de venta. Correspondiente al ítem 37 del cuestionario para la evaluación de la satisfacción personal. Se indica la frecuencia según las respuestas obtenidas y el porcentaje correspondiente a cada inciso.

Las exigencias de mi puesto de trabajo no generan tensiones en mí. (Comercial)		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	37.5
Indeciso	3	37.5
De acuerdo	2	25
Total	8	100