

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS AGENTES DE VENTAS,  
EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN VIETTEL PERÚ S.A.C. EN  
LA CIUDAD DE CHICLAYO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR  
CLAUDIA ELISA FUENTES TAPIA**

**Chiclayo, 07 de diciembre del 2017**

## **Información General**

**1. Facultad y Escuela:** Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Administración de Empresas

**2. Título del Informe de tesis:** Satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención Viettel Perú S.A.C en la ciudad de Chiclayo

**3. Autor (a):**

---

Claudia Elisa Fuentes Tapia

**4. Asesor (a):**

---

Rafael Camilo Girón Córdova

**5. Línea de investigación:** Emprendimiento e Innovación empresarial con responsabilidad social.

**6. Fecha de presentación:** 22/06/2018

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS AGENTES DE VENTAS,  
EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN VIETTEL PERÚ S.A.C. EN  
LA CIUDAD DE CHICLAYO**

PRESENTADA POR:

**FUENTES TAPIA CLAUDIA ELISA**

A la Facultad de Ciencias empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

---

Mgtr. Gamarra Flores Carla Ethel

PRESIDENTE

---

Mgtr. Arbulú Ballesteros Marco Agustin

SECRETARIO

---

Mgtr. Girón Córdova Rafael Camilo

ASESOR

## **DEDICATORIA**

A mi padre Dios porque siempre está con nosotros en cada paso que damos, siempre cuidándonos en todo momento y bendiciéndonos cada día de nuestras vidas.

A mi hija porque es mi inspiración, es mi fortaleza, para seguir luchando y logrando mis objetivos.

A mi familia, porque siempre están apoyándome en todo mi vida profesional.

### **AGRADECIMIENTO**

A mi familia sobre todo a mi hermana Clara Rosa Pasco Tapia, por apoyarme en cuidar a mi hija mientras realizaba investigaciones y siempre ayudándome a salir adelante y cumplir mis objetivos. Especial agradecimiento a mi amigo Osmar Niels Ruiz Montalvo, porque estuvo apoyándome incondicionalmente con la investigación.

## **RESUMEN**

La presente investigación se realizó con la finalidad de investigar el nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa, para ello se aplicó una encuesta a cada uno de los agentes de ventas. La empresa Viettel, en el Perú, tiene 04 años en el mercado de las telecomunicaciones, la empresa conforme va creciendo se van abriendo nuevas oportunidades tanto laboral y económicamente.

Esta investigación se realizó en 04 establecimientos de la empresa Viettel Perú S.A.C. ubicadas en Manuel María Izaga 737, Av. Balta 1070, en el módulo del Real Plaza y el modulo del Open Plaza, ubicadas en la Ciudad de Chiclayo, contando con la participación de todos los agentes de venta entre ellos encargados y jefes de tienda.

La población está conformada por 12 agentes de ventas. La técnica utilizada fue la de recolección de datos aplicado mediante una encuesta conformada por 36 ítems. Con la aportación de la empresa Viettel Perú S.A.C en la ciudad de Chiclayo, .se justificó esta investigación aportando tanto a la empresa como a cada uno de sus agentes de ventas, llegando a optimizar el nivel de satisfacción laboral que se presenta en la empresa, además beneficia a cada uno de ellos de manera profesional y personal.

El nivel de satisfacción de los agentes de ventas es un nivel alto, en los seis factores, pero en el factor de beneficios laborales y remunerativos algunos agentes de ventas no están de acuerdo con el salario que perciben.

Concluyendo así que la adecuada satisfacción laboral de los agentes de ventas es muy importante porque brindan así una excelente atención.

Palabras Claves: satisfacción laboral, agentes de ventas, atención al cliente

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out in order to investigate the level of job satisfaction within the company, for this a survey was applied to each of the sales agents. The company Viettel, in Peru, has 04 years in the telecommunications market, as the company grows new opportunities are opening both labor and economically.

This investigation was carried out in 04 establishments of the company Viettel Peru S.A.C. located in Manuel María Izaga 737, Av. Balta 1070, in the module of the Real Plaza and the module of the Open Plaza, located in the City of Chiclayo, with the participation of all sales agents including managers and store managers.

The population is made up of 12 sales agents. The technique used was that of data collection applied through a survey consisting of 36 items. With the contribution of the company Viettel Peru SAC in the city of Chiclayo, this research was justified by providing both the company and each of its sales agents, optimizing the level of job satisfaction that occurs in the company, It also benefits each of them professionally and personally.

The level of satisfaction of the sales agents is a high level, in the six factors, but in the factor of labor and remunerative benefits some sales agents do not agree with the salary they receive.

Concluding that the adequate job satisfaction of sales agents is very important because they provide excellent care.

Keywords: job satisfaction, sales agents, customer service

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria</b>	
<b>Agradecimiento</b>	
<b>Resumen</b>	
<b>Abstract</b>	
<b>I. Introducción.....</b>	<b>11</b>
<b>II. Marco teórico .....</b>	<b>13</b>
2.2 Antecedentes del problema.....	13
2.2 Bases teórico científicas.....	15
2.3 Definición de términos básicos.....	18
<b>III .Metodología.....</b>	<b>21</b>
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	21
3.2 Diseño de la investigación.....	21
3.3 Población, muestra y muestreo.....	21
3.4 Criterios de selección .....	22
3.5 Operacionalización de variables.....	23
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.7 Procedimientos.....	25
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	26
3.9 Matriz de consistencia.....	28
3.10 Consideraciones éticas .....	29
<b>IV. Resultados y discusión.....</b>	<b>29</b>
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>38</b>
<b>VI. Recomendaciones.....</b>	<b>41</b>
<b>VII. Lista de referencias.....</b>	<b>43</b>
<b>VIII. Anexos.....</b>	<b>45</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°1 Distribución del personal en tiendas y módulos.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla N°2 Definición operacional de satisfacción laboral.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabla N°3 Categorías diagnosticas de las escalas de satisfacción laboral.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla N°4 Alfa de Cronbach.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla N°5 Programa Estadístico SPSS.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla N°6 Matriz de Consistencia .....</b>	<b>28</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N°1 Teoría Bifactorial de Herzberg.....</b>	<b>16</b>
<b>Figura N°2 Condiciones físicas y materiales.....</b>	<b>29</b>
<b>Figura N°3 Beneficios laborales remunerativos.....</b>	<b>30</b>
<b>Figura N°4 Políticas Administrativas.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura N°5 Relaciones Sociales.....</b>	<b>32</b>
<b>Figura N°6 Desarrollo Personal.....</b>	<b>33</b>
<b>Figura N°7 Desarrollo de Tareas.....</b>	<b>34</b>
<b>Figura N°8 Relación con la Autoridad.....</b>	<b>35</b>

## I. INTRODUCCIÓN

Toda empresa se ve conformada por estructuras, procesos y recursos. En cuanto a estructura se hace referencia en cómo están distribuido los puestos de trabajo y las tareas que se brinda a cada trabajador, los procesos es la acción de cómo se va desempeñar una tarea o una acción en la empresa, el recurso es el personal idóneo, totalmente capacitado para las diferentes áreas de la empresa. (Abrajan, Contreras & Montoya, 2009)

En la satisfacción laboral influyen varios factores, se enfoca en la percepción que tiene una persona respecto a su trabajo, pero la satisfacción o insatisfacción laboral no depende en sí de la naturaleza del trabajo, sino de las expectativas que el trabajador cree que pueda obtener del trabajo. (Gascóns, 2008)

La satisfacción labora es el resultado de experiencias laborales de cada trabajador, es la actitud que adopta el trabajador en su ambiente laboral, se ve afectado por varios factores en las personas, su trabajo diario, el de interactuar con sus compañeros de trabajo, sus jefes, clientes, cumplir con las políticas de la empresa, entidades reguladoras, cumplir con los estándares de atención al cliente, de ventas, entre otras cosas. (Locke, 1976)

En el Perú cada empresa de Telecomunicaciones cuenta con un rol importante que es brindar constante comunicación a todos los peruanos, por ello es importante contar con el personal idóneo totalmente capacitado, motivado y satisfecho.

Viettel Perú S.A.C. inicio sus operaciones comercial hace tres años, en toda esta trayectoria laboral se ha venido presentando renuncias mensuales en diferentes áreas pero más renuncias se presentaron con el personal tanto de tiendas como módulos, generando reclutamiento casi mensual por parte del área de recursos humanos, presentando un gran malestar no solamente por parte del área de recursos humanos sino también por parte de los agentes de ventas donde mostraban su malestar por el trabajo fuera de horario de oficina donde no se reconocía las horas extras, la recarga de tareas que se presentaban diariamente en su centro laboral, en algunos meses las ventas bajaban,

la falta de comunicación entre los agentes de ventas con sus supervisores; es así que se plantea como estudio de investigación la satisfacción laboral de los agentes de ventas en los centros de atención de Chiclayo en la empresa de Telecomunicaciones de Viettel Perú S.A.C., con el fin de determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los agentes.

El objetivo general es identificar el nivel de satisfacción laboral que presentan los agentes de ventas en la empresa y los objetivos específicos son: Analizar los niveles de cada dimensión de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención y módulos de Bitel.

La investigación servirá para poder mejorar o aumentar la satisfacción laboral de nuestros agentes de ventas, para tener como resultado positivo la fidelidad de los clientes con la empresa, también servirá como antecedentes para otros estudios.

También permitirá ser en el número uno en el mercado de las telecomunicaciones, pudiendo sobrepasar a la competencia, porque el crecimiento de una empresa depende bastante el nivel de satisfacción de sus trabajadores, tanto a nivel nacional como transnacional.

Para laboral el cuestionario Sonia Palma se ha basado en diferentes autores, principalmente sobre el comportamiento organizacional, como Chiavenato, Álvarez, Collins, Flores, etc. En la cual se realizó una encuesta de 36 ítems que se aplicara a los agentes de ventas de tiendas y retails, en esta investigación no hubo muestra ni muestreo pues considerando la cantidad de personas involucradas se optó por aplicarles la encuesta al 100% de la población.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del problema

La eficiencia en toda empresa se puede lograr enseñando a las personas actitudes favorables hacia el trabajo.

Toda empresa exitosa se debe a las personas que las conforman porque se convierte en un excelente lugar para trabajar y gratificante para ellos. (Chiavenato 2009)

Se debe tomar importancia que la satisfacción laboral se trata de la actitud del trabajador frente a sus funciones en una empresa.

Arias y Velarde (2013), En su trabajo “satisfacción laboral en trabajadores de dos tiendas por departamento: Un estudio comparativo” su objetivo principal es comparar los niveles de satisfacción laboral entre las dos tiendas en la ciudad de Arequipa, una era peruana y la otra chilena, donde aplicaron una encuesta sobre la satisfacción laboral a 74 trabajadores de la empresa peruana y 148 trabajadores de la empresa chilena.

El resultado en la empresa chilena fue que existen niveles de satisfacción más altos entre los trabajadores en cuanto al salario recibido, la organización del trabajo, las posibilidades de ascenso y la satisfacción con la empresa.

El resultado en la empresa peruana existe relaciones bajas, pero de suma importancia entre el sexo del trabajador y su salario a comparación de la empresa chilena, las relaciones más fuertes se dieron entre el salario y la organización del trabajo, la edad y la satisfacción con los empleados y jefes.

En la investigación que desarrollaron Chian, Mende y Sánchez denominado, “Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail” tuvo como

objetivo estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño. Utilizaron en esta investigación una encuesta de satisfacción laboral de Chiang (2008) de 41 ítems.

Tuvieron como resultado que los trabajadores se encontraron en un rango de desempeño regular a bueno, y en la satisfacción laboral se determinó en un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo en las seis escalas evaluadas.

La investigación se dividió en dos grupos: en el grupo de trabajadores se determinó que las correlaciones entre ambas variables dieron como resultado que a medida que la orientación del logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye; en el grupo de los funcionarios dio como resultado que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por el rendimiento, su orientación al logro disminuye, también se dio como resultado que la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye.

En la investigación de Hinojosa (2010) “Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses, en la Universidad Playa Ancha de Valparaíso Chile; determinó que la satisfacción laboral de los profesores es positiva siempre y cuando el clima organizacional sea positiva, esto determina que la satisfacción laboral retroalimenta el propio clima organizacional.

En la investigación de Alfaro, Girón y Torees (2012) “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”. Los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las tres municipalidades presentaron un nivel promedio, determinando que el nivel de satisfacción laboral puede mejorar, esto se debe que las tres municipalidades tienen las mismas estructuras organizacionales bien establecidas y semejante por ley, la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma y tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad.

El factor con mayor impacto fue la significación de la tarea y beneficios económicos donde se determina que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están satisfechos con el sueldo percibido.

En su investigación de Jannet Millán y Marilyn Montero denominado “Clima organizacionales y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa OCNORAD” tenía como objetivo principal en verificar si existía relación positiva entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral, teniendo como resultado que si existía una relación entre las dos variables, pero si existe diferencia significativa entre ambas variables cuando se aplica las cinco dimensiones que se utilizó en el cuestionario de Sonia Palma (1999) “Escala de clima laboral”

## **2.2. Bases teórico científicas**

Actualmente la satisfacción laboral es de suma importancia para el desarrollo de la humanidad, para que una empresa pueda lograr la eficiencia, eficacia y efectividad es vital importancia asociar las nuevas tecnologías y el factor humano.

La satisfacción laboral del trabajador es alto siempre y cuando realice una buena labor, pero su nivel de satisfacción será bajo cuando no se sienta capaz de realizar su trabajo.

La satisfacción o insatisfacción laboral se refleja en todas las áreas de la vida del trabajador.

Robbins (1998), determina que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes de un trabajador en la empresa. Si su nivel de satisfacción es alto es debido a que presenta actitudes positivas, si su nivel de satisfacción es baja es porque tiene actitudes negativas.

Frederick Herzberg (1959) presenta dos factores los extrínsecos y los intrínsecos.

El factor extrínseco, en si la motivación extrínseca se necesita algún tipo de recompensa para poder realizar la actividad o trabajo, está conformado por el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo.

El factor intrínseco, es una motivación natural donde se procura mantener los intereses personales y ejercer capacidades, está conformado por el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.

La satisfacción es producto de los factores intrínsecos y la insatisfacción es producto de los factores extrínsecos.

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS			
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN		
SATISFACTORIOS	SATISFACTORIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización exitosa del trabajo.</li> <li>Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de responsabilidad.</li> <li>Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>	INSATISFACTORIOS	INSATISFACTORIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Status elevado.</li> <li>Incremento del salario.</li> <li>Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Malas relaciones interpersonales.</li> <li>Bajo salario.</li> <li>Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul>

*Figura # 1: Teoría Bifactorial de Herzberg*

Fuente: Cook, Wall y Warr The Experience of Work Academic Press, 1981, London.

La satisfacción está vinculada con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional y grado de inteligencia, también influye los factores mencionados por Mónica Márquez Pérez (2002) que considera fenómenos psicosocial son:

- Reto del trabajo: Es la importancia del trabajo mismo, de acuerdo al autor Hackman y Oldham (1975) aplicaron una encuesta y se identificaron cinco dimensiones:

1.- Variedad de habilidades: Son diferentes habilidades y talentos que el trabajador asume en un trabajo.

2.- Identidad de la tarea: Es el nivel del puesto en si donde el trabajador ejecuta una tarea desde el principio hasta el final con su resultado visible.

3.- Significación de la tarea: La importancia del puesto influye significativamente en la vida del trabajador.

4.- Autonomía: El puesto del trabajador proporciona libertad, independencia y discreción en la programación de su trabajo y utilizar las herramientas necesarias para su puesto.

5.- Retroalimentación del puesto mismo: El trabajador al obtener una información clara y directa acerca de su labor es debido al desempeño que realiza en su puesto de trabajo.

- Sistema de recompensas justas: Es el salario y políticas de ascenso que se tiene en una empresa.

- Condiciones favorables de trabajo: Un lugar de trabajo que brinde comodidad y sea adecuado permitiendo al trabajador un mejor desempeño y satisfacción laboral.

Otro aspecto es la cultura organizacional de la empresa, donde se determine los valores, el reconocimiento de las metas alcanzadas por el trabajador.

- Colegas que brinden apoyo: En la empresa debe haber una interacción entre los trabajadores, el comportamiento de un líder influye bastante en la satisfacción laboral del trabajador.

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo: El trabajador posee talentos y habilidades que van acorde a su trabajo, esto permitirá un mejor desempeño a su trabajo, ser exitoso y generara mayor satisfacción laboral.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Satisfacción laboral**

Satisfacción laboral es “un estado tanto emocional como positivo consecuencia de la experiencia misma del trabajo; se realiza satisfaciendo ciertas necesidades individuales a través de su trabajo”. En general, el término satisfacción se determina la actitud general de la persona con el puesto de trabajo y la empresa en general. (Andresen, Domsch y Cascorbi, 2007)

La satisfacción laboral es un gran impacto en el desempeño en muchas empresas líderes en Europa, sobre todo dentro del marco de los programas de la Gestión de Calidad Total (Total Quality Managment). Además las empresas que vienen practicando el benchmarking están cien por ciento seguras que es tan importante conocer y responder a las opiniones de sus trabajadores como lo es proteger y fomentar los intereses de los propios accionistas de la misma. Martínez Caraballo (2007, 83). Por ello incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores debería ser una misión de las empresas. (Friday y Friday, 2003; Crossman y Abou-Zaki, 2003).

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a sus obligaciones, es decir lo laboral se da entre el trabajo real y las expectativas del trabajador, estas expectativas se dan cuando el trabajador compara sus empleos anteriores, la persona se compara con sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral desciende, pero si verifica que su empleo anterior le ofrecía mejores condiciones a comparación que las otras personas su satisfacción laboral asciende. (Gascóns, 2008).

Satisfacción laboral es de suma importancia en las empresas, no se pueden enfocar al cien por ciento en los niveles competitivos de calidad en el producto, ni de servicio al cliente si su personal no está satisfecho entre otras cualidades. (Martínez Caraballo, 2007).

Cuando la satisfacción laboral es estable viene del resultado obtenido por el trabajador su disposición en el trabajo, basada en creencias y valores que se desarrollan a partir de su experiencia ocupacional. (Palma, 2005)

Satisfacción laboral se define, como sentimientos que los trabajadores experimentan en su lugar laboral y los diferentes aspectos del mismo, es decir influye bastante los valores, las recompensas. (Spector, 2007)

Lo primero que se tiene que tener presente es que la satisfacción laboral es personal, es decir, cada trabajador tiene algo que le motiva y le gusta, pero no es necesario complacer a su compañero.

La satisfacción depende de diferentes factores tanto intrínsecos como extrínsecos, también de las necesidades personales de cada uno o las expectativas que tienen de su puesto o entorno laboral. Por otro lado, las causas que provocan esta satisfacción también pueden cambiar a lo largo de la vida laboral dependiendo mucho también las expectativas que se van generando durante el tiempo de trabajo del personal.

El grado de satisfacción del trabajador en su puesto de trabajo es muy importante porque determina el compromiso y se siente identificado con centro laboral, esto se presenta siempre y cuando su nivel de satisfacción sea alto, de lo contrario el trabajador no siente el peso de la responsabilidad de su labor y su desempeño no será suficiente.

**Factor I: Condiciones físicas y/o materiales**

Son los materiales o la infraestructura donde se desenvuelve el trabajador su labor cotidiana.

**Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativas**

Es el incentivo económico o adicional como pago por la labor que realiza el trabajador.

**Factor II: Políticas administrativas**

Son los lineamientos o normas que establece la empresa y son asociadas directamente con el trabajador.

**Factor IV: Relaciones sociales**

Es la interrelación con otros miembros de la empresa, es el compartir actividades laborales cotidianas.

**Factor V: Desarrollo personal**

Son oportunidades que tiene el trabajador de realizar actividades que lo ayuden autorrealizarse.

**Factor VI: Desarrollo de tareas**

Son las tareas cotidianas que tiene el trabajador en la empresa.

**Factor VII: Relación con la autoridad**

Es la comunicación y relación directa del trabajador con su superior, en sus actividades cotidianas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación.**

El enfoque de la investigación es cualitativo, por lo que describe de forma minuciosa el comportamiento e interacciones de las personas.

El tipo de investigación es sustantiva debido que tiene el nivel de investigación descriptiva.

#### **3.2. Diseño de la investigación.**

El trabajo de esta investigación tiene un enfoque descriptivo, recolectando información en tiempo único y en un solo momento. El propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dados.

#### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

##### **3.3.1. Población**

La población utilizada en este estudio estuvo conformada por todos los agentes de ventas, jefe de tiendas y encargados de retails, un total de 12 personas que labora en la empresa Viettel Peru S.A.C. de la ciudad de Chiclayo ellos fueron como objeto de medición sus respuestas sobre sus opiniones e intereses acerca de la Satisfacción laboral.

##### **3.3.2. Muestra**

No hubo muestra ni muestreo pues considerando la cantidad de personas involucradas se optó por aplicarles la encuesta al 100% de la población, ésta estuvo conformada por los agentes de ventas de la empresa Viettel Peru SAC solo que se creyó conveniente para esta aplicación separar por tiendas y retails según la estructura organizacional, formado de la siguiente manera:

TABLA N°1

*Distribución del personal en tiendas y módulos*

<b>TIENDA LAMST01</b>	<b>TIENDA LAMST05</b>	<b>RETAIL REAL PLAZA</b>	<b>RETAIL OPEN PLAZA</b>
AGENTE DE VENTA 1	AGENTE DE VENTA 1	AGENTE DE VENTA 1	AGENTE DE VENTA 1
AGENTE DE VENTA 2	AGENTE DE VENTA 2	ENCARGADA DE RETAIL	ENCARGADA DE RETAIL
AGENTE DE VENTA 3	AGENTE DE VENTA 3		
JEFE DE TIENDA	JEFE DE TIENDA		

*Fuente: Elaboración propia*

### **3.3.3. Muestreo**

Se realizó un censo y no un muestreo, pues se tomaron a todos los agentes de ventas, encargados y jefes de tienda un total de 12 personas, de la empresa Viettel Perú SAC de la ciudad de Chiclayo, de sexo femenino y masculino, cada uno contestó a las preguntas de un cuestionario sobre satisfacción laboral respectivamente.

### **3.4. Criterios de selección**

La población de la investigación estuvo conformada por todo el personal de tiendas, incluyendo jefes de tienda y encargados de retails que labora en la empresa Viettel Perú S.A.C. de la ciudad de Chiclayo.

### 3.5. Operacionalización de variables

La escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo, fue normalizada en Perú - Lima por Sonia Palma Carrillo.

La siguiente escala tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral en las empresas de acuerdo a los factores de la misma. Asimismo la aplicación de la escala es ejecutada en 15 minutos y está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones Físicas y/o.

Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems).

Tabla N°2

*Definición operacional de satisfacción laboral.*

VARIABLES	FACTORES	INDICADORES	NIVELES
SATISFACCIÓN LABORAL	FACTOR I: Condiciones físicas y/o materiales	1,13,21,28,32	MUY SATISFECHO
	FACTOR II: Beneficios laborales y/o remunerativos	2,7,14,22	SATISFECHO
	FACTOR III: Políticas administrativas	8,15,17,23,33	PROMEDIO
	FACTOR IV: Relaciones sociales	3,9,16,24	INSATISFECHO
	FACTOR V: Desarrollo personal	4,10,18,25,29,34	MUY INSATISFECHO
	FACTOR VI: Desarrollo de tareas	5,11,19,26,30,35	
	FACTOR VII: Relación con la autoridad	6,12,20,27,31,36	

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se realizó la visita a la empresa para solicitar el permiso correspondiente con el supervisor de control, donde se plantea los fines y beneficios de la investigación. Una vez obtenida la autorización, se coordinó con los mismos para poder ingresar a la empresa y conocer las características de la población, así también se estableció los posibles horarios para aplicar el instrumento de la encuesta, los cuales serán entregados a cada uno de los agentes de ventas.

Se utilizó la escala de satisfacción laboral (SL - SPC) por Sonia Palma Carrillo en 1999, para poder medir el nivel de satisfacción laboral en las empresas de acuerdo a los factores de dicha escala.: condiciones físicas y/o materiales (1,13,21,28,32)), beneficios laborales y/o remunerativos (2,7,14,22) políticas administrativas ( 8,15,17,23,33), relaciones sociales (3,9,16,24), desarrollo personal (4,10,18,25,29,34); desarrollo de tareas (5,11,19,26,30,35) y relación con la autoridad (6,12,20,27,31,36). Dicha escala consta de 36 ítems tanto positivos como negativos. Su aplicación es de forma individual, con un tiempo de duración de 15 minutos aproximadamente. El puntaje total de la escala resulta al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones son: 1 indeciso, 2 Totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo, 4 en desacuerdo, 5 total desacuerdo. Para los ítems negativos (3) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje total a alcanzar oscila entre (108,41). La escala se estima en niveles: promedio en el factor I (15,25), factor II (13,08) factor III (15,08), factor IV (12,42) insatisfecho en el factor V (18,33), factor VI (16,92) factor VII (17,33). Existe además la posibilidad de obtener puntajes por sus factores, como se puede apreciar en la tabla 3.

Tabla N° 3

*Categorías diagnósticas de las escalas de satisfacción laboral*

SATISFACCION LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
ALTA SATISFACCION								
MEDIA ALTA								
MEDIA	15,25	13,08	15,08	12,42				
MEDIA BAJA					18,33	16,92	17,33	108,41
BAJA								

*Fuente: Elaboración propia*

Por ello se obtuvo el alfa de Cronbach para determinar la firmeza del cuestionario aplicado, dando como resultado en cada dimensión:

Tabla N° 4

*Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.913	36

*Fuente: Elaboración propia*

### **3.7. Procedimientos.**

El desarrollo de la recolección de datos se realizó a través de una encuesta a todo el personal de tienda que es el 100% de la población, en esta investigación no hubo muestra ni muestreo considerando la cantidad de personas involucradas.

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.

El análisis de los resultados que se obtuvieron en esta investigación ha sido registrado en una hoja electrónica de cálculo empleando el software Excel versión 2010, conformando así la base de datos. Teniendo en cuenta que algunos ítems tienen valoración a la inversa, se empleó el programa estadístico SPSS Statistics V24.0.0.

Tabla N° 5

*Programa estadístico SPSS*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	105.3333	41.152	0.769	0.907
VAR00002	105.0833	39.902	0.633	0.908
VAR00003	105.2500	38.568	0.723	0.906
VAR00004	105.3333	38.970	0.754	0.905
VAR00005	105.5000	43.364	0.167	0.914
VAR00006	105.4167	40.447	0.637	0.908
VAR00007	105.1667	39.606	0.751	0.906
VAR00008	105.4167	44.083	0.000	0.914
VAR00009	105.4167	43.902	0.000	0.917
VAR00010	105.3333	41.152	0.769	0.907
VAR00011	105.5000	43.182	0.216	0.913
VAR00012	105.5000	43.364	0.167	0.914
VAR00013	105.3333	39.515	0.665	0.907
VAR00014	105.0833	40.447	0.542	0.909
VAR00015	105.5833	42.629	0.256	0.913
VAR00016	105.4167	44.083	0.000	0.914
VAR00017	105.4167	41.538	0.430	0.911
VAR00018	105.3333	41.152	0.769	0.907
VAR00019	105.4167	44.083	0.000	0.914
VAR00020	105.6667	44.424	-0.090	0.919
VAR00021	105.2500	38.386	0.750	0.905
VAR00022	105.2500	39.477	0.911	0.904

VAR00023	105.3333	42.424	0.419	0.911
VAR00024	105.1667	39.242	0.818	0.905
VAR00025	105.4167	40.265	0.672	0.907
VAR00026	106.4167	40.265	0.672	0.907
VAR00027	105.5000	43.182	0.216	0.913
VAR00028	105.3333	41.152	0.769	0.907
VAR00029	105.3333	41.152	0.769	0.907
VAR00030	105.3333	41.152	0.769	0.907
VAR00031	105.5833	43.720	0.041	0.916
VAR00032	105.5833	42.992	0.184	0.914
VAR00033	105.2500	42.205	0.342	0.912
VAR00034	105.4167	44.083	0.000	0.914
VAR00035	105.4167	44.083	0.000	0.914
VAR00036	105.5000	44.455	-0.118	0.916

---

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.9. Matriz de consistencia.

Tabla N° 6  
*Matriz de Consistencia*

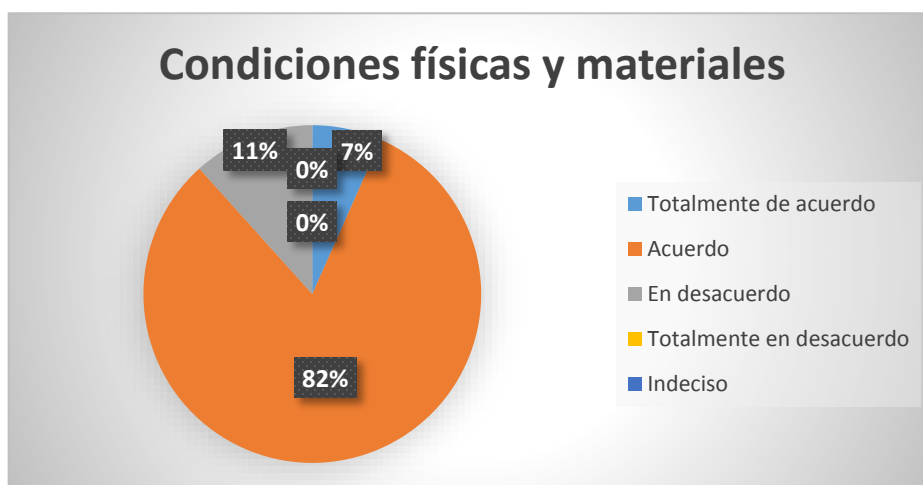
<b>Matriz de Consistencia para la Satisfacción Laboral de los agentes de ventas en los centros de atención Viettel Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo</b>						
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipotesis General</b>	<b>Variables</b>	<b>Factores</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los centros de atención Viettel Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo?	Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los agentes de ventas en los centros de atención de Chiclayo en la empresa de Telecomunicaciones de Viettel Perú S.A.C.	La adecuada satisfacción laboral de los agentes de ventas es muy importante porque son la imagen y son un valor muy importante para la buena atención al cliente.	Satisfacción laboral	FACTOR I: Condiciones físicas y/o materiales	1,13,21,28,32	Muy satisfecho
	Objetivo específico			FACTOR II: Beneficios laborales y/o remunerativos	2,7,14,22	Satisfecho
	Analizar los niveles de cada dimensión de satisfacción laboral de los agentes de ventas en los centros de atención y módulos de Viettel Perú S.A.C. de la ciudad de Chiclayo			FACTOR III: Políticas administrativas	8,15,17,23,33	Promedio
				FACTOR IV: Relaciones sociales	3,9,16,24	Insatisfecho
				FACTOR V: Desarrollo personal	4,10,18,25,29,34	Muy insatisfecho
				FACTOR VI: Desarrollo de tareas	5,11,19,26,30,35	
				FACTOR VII: Relación con la autoridad	6,12,20,27,31,36	

Fuente: Elaboración propia

### 3.10. Consideraciones éticas.

La recolección de datos en la investigación no tiene ningún efecto sobre la dignidad humana, tampoco ninguna repercusión en el contexto medioambiental.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

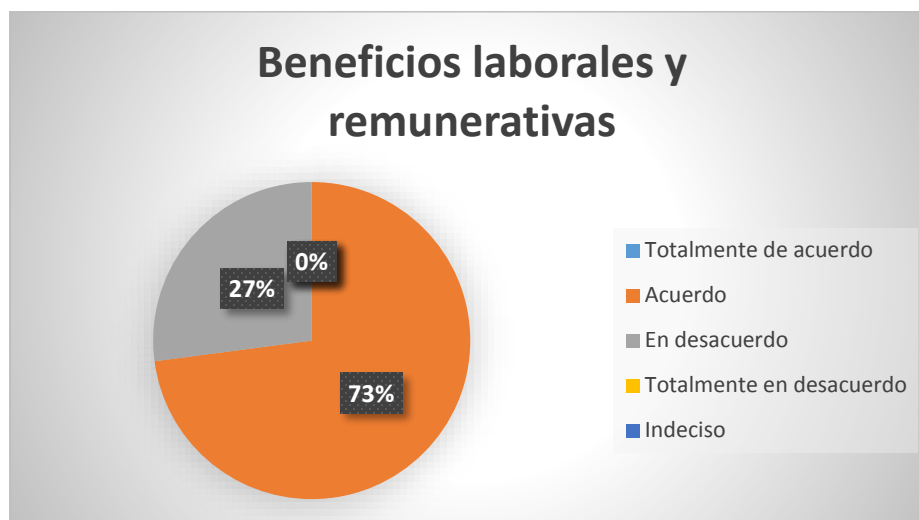


**Figura N°2: “Condiciones físicas y materiales**

*Fuente: Elaboración propia*

En la siguiente figura se determina el factor condiciones físicas y materiales que presentan los agentes de ventas en la empresa Viettel Perú SAC, es así que se puede observar que el 82% del total de los agentes de ventas se encuentran de acuerdo con las condiciones físicas y materiales de su centro laboral; así mismo el 11% de los agentes de ventas se encuentran en desacuerdo con las condiciones físicas y materiales de su centro laboral y se observa que el 7% de los agentes de ventas se encuentran totalmente de acuerdo con las condiciones físicas y materiales de su centro laboral.

Esto indica que la distribución del área de trabajo y los materiales o herramientas que se necesita en el mismo, es aceptable por parte de los agentes de ventas.

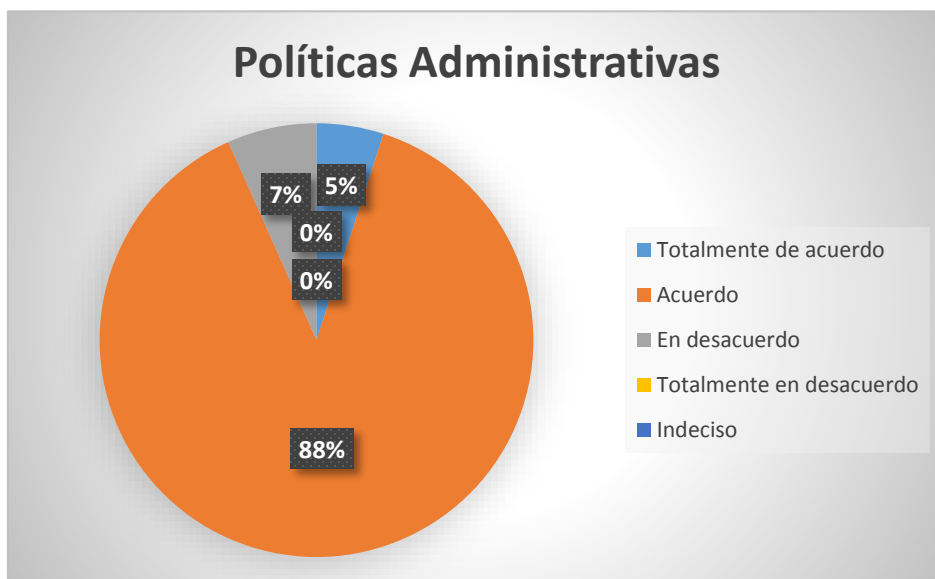


**Figura N°3: “Beneficios laborales y remunerativas”**

*Fuente: Elaboración propia*

En la siguiente figura, se determina a los beneficios laborales y remunerativos que presentan los agentes de ventas en la empresa Viettel Perú SAC, es así que se puede observar que el 73% del total de los agentes de ventas se encuentran de acuerdo con su beneficios laborales y remunerativas; así mismo el 27% de los agentes de ventas se encuentran en desacuerdo con sus beneficios laborales y remunerativos.

Estos resultados nos indican que en las tiendas donde más comisionan los agentes de ventas se encuentran de acuerdo con sus ingresos, y la diferencia que vienen a ser el personal que labora en módulos no se encuentran de acuerdo con sus ingresos.

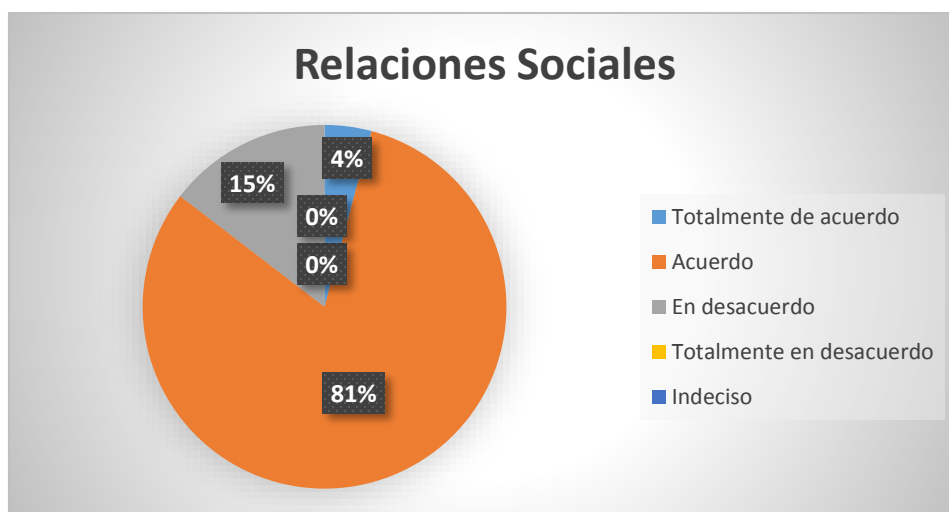


**Figura N°4: “Políticas administrativas”**

*Fuente: Elaboración propia*

En la siguiente figura, se determina las políticas administrativas que son establecidas por la empresa Viettel Perú SAC a los agentes de ventas, se puede observar que el 88% del total de los agentes de ventas se encuentran de acuerdo con las políticas administrativas; así mismo el 7% de los agentes de ventas se encuentran en desacuerdo con sus políticas administrativas y el 5% de los agentes de ventas se encuentran totalmente de acuerdo a las políticas administrativas.

El resultado en cuanto a los agentes de ventas que no están de acuerdo o no están totalmente de acuerdo se debe a que muchas veces, se comente errores operativos por falta de capacitación o información.

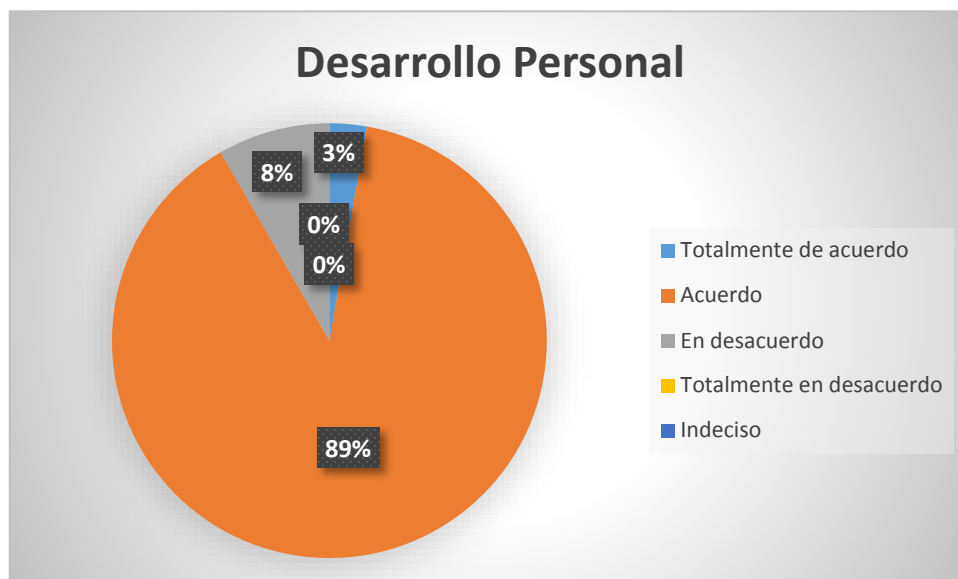


**Figura N° 5: “Relaciones sociales”**

*Fuente: Elaboración propia*

En la siguiente figura, que trata sobre las relaciones sociales que se presenta entre los agentes de ventas, se puede observar que el 81% del total de los agentes de ventas se encuentran de acuerdo con las relaciones sociales; así mismo el 15% de los agentes de ventas se encuentran en desacuerdo con las relaciones sociales y el 4% de los agentes de ventas se encuentran totalmente de acuerdo con las relaciones sociales que tienen dentro de la empresa.

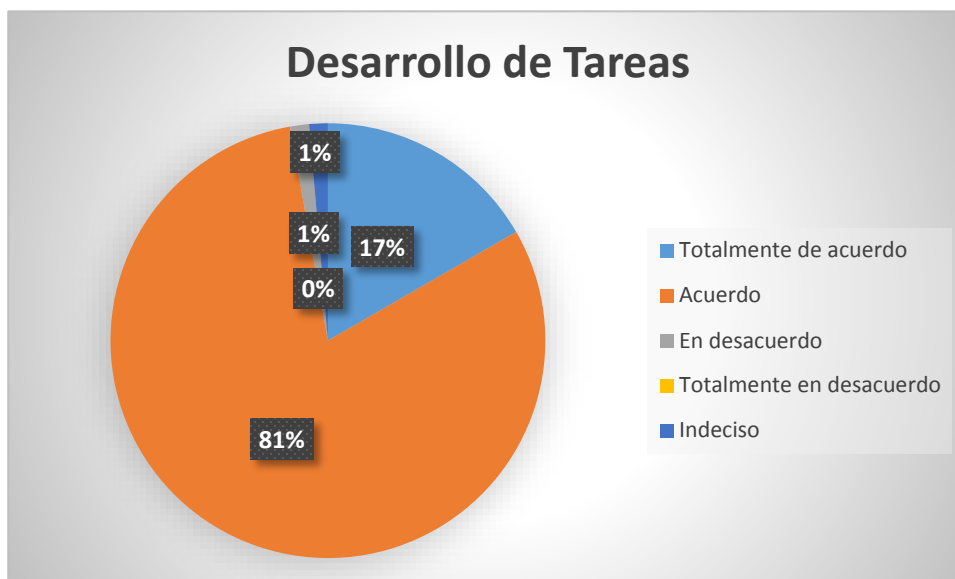
Estos resultados tienen mucha influencia en cuanto las renunciaciones que se van presentando en la empresa.



**Figura N°6: “Desarrollo personal”**

*Fuente: Elaboración propia*

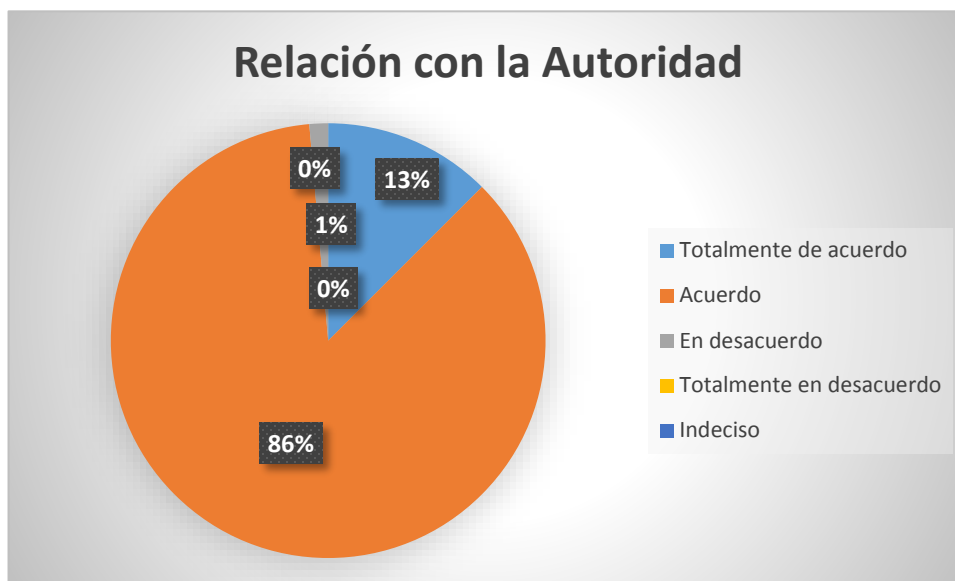
En la siguiente figura, se determina el desarrollo personal que se presenta entre los agentes de ventas, es así que se puede observar que el 89% del total de los agentes de ventas se encuentran de acuerdo con el desarrollo personal que tiene en su área de trabajo; así mismo el 8% de los agentes de ventas se encuentran en desacuerdo con el desarrollo personal que van generando en su área de trabajo y el 3% de los agentes de ventas se encuentran totalmente de acuerdo con su desarrollo personal en su área de trabajo.



**Figura N°7: “Desarrollo de Tareas”**

*Fuente: Elaboración propia*

En la siguiente figura, se determina el desarrollo de tareas que realizan los agentes de ventas, es así que se puede observar que el 81% del total de los agentes de ventas se encuentran de acuerdo con el desarrollo de tareas que tienen que realizar en su área de trabajo; así mismo el 17% de los agentes de ventas se encuentran totalmente de acuerdo con el desarrollo de tareas que van realizando en su área de trabajo; el 1% de los agentes de ventas se encuentran en desacuerdo con su desarrollo de tareas que vienen realizando en su área de trabajo y el 1% de los agentes de ventas se encuentra indeciso con el desarrollo de tareas en su área de trabajo.



***Figura N° 8: “Relación con la autoridad”***

*Fuente: Elaboración propia*

En la siguiente figura, se determina la relación con la autoridad se puede observar que el 86% del total de los agentes de ventas se encuentran de acuerdo con la relación que tienen con su autoridad; así mismo el 13% de los agentes de ventas se encuentran totalmente de acuerdo con la relación con la autoridad que se viene presentando en el trabajo y el 1% de los agentes de ventas se encuentran en desacuerdo con la relación con la autoridad que vienen presentando en el trabajo.

El nivel de satisfacción de los agentes de ventas es un nivel alto, en los siete factores según el modelo de Sonia Palma, en el factor de condiciones físicas y materiales, el 82% de los agentes de ventas están de acuerdo con el ambiente y materiales en donde se desenvuelven, en el factor de beneficio laborales y remunerativas, el 73% de algunos agentes de ventas están de acuerdo con el salario que reciben, mientras que el 27% de otros agentes de ventas están en desacuerdo con el salario, en el factor de políticas administrativas, el 88% de los agentes de ventas están de acuerdo con las normas o políticas de la empresa, en el factor de relaciones sociales, el 81% de los agentes de ventas están de acuerdo con las interacción con sus compañeros en su labor cotidiana, en el factor del desarrollo personal, el 89% de los agentes de ventas están de acuerdo con el desarrollo de autorrealización que desempeñan en sus actividades laborales, en el factor desarrollo de tareas, el 81% de los agentes de ventas están de acuerdo con las tareas o actividades laborales que desempeñan y en el factor de relación con la autoridad, el 86% de los agentes de ventas están de acuerdo con la interacción que tienen con su superior y el valor que se les demuestra de su trabajo.

Para Locke en 1976, la satisfacción laboral es un estado tanto positivo o placentero del trabajador, resultado de sus experiencias laborales de la empresa.

Muchinsky (2000) considera que la satisfacción laboral es una respuesta tanto afectiva como emocional del trabajador frente a varios aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo”.

Para Chiavenato (2009) la eficiencia en una organización se puede lograr inculcando a las personas actitudes favorables hacia el trabajo.

Toda empresa exitosa se debe a las personas que las conforman porque se convierte en un excelente lugar para trabajar y gratificante para ellos

De acuerdo a los autores Arias y Velarde (2013), en su trabajo “satisfacción laboral en trabajadores de dos tiendas por departamento: Un estudio comparativo” planteo como objetivo el de comparar los niveles de satisfacción laboral entre dos tiendas en la ciudad de Arequipa, una era

peruana y la otra chilena, donde aplicaron una encuesta de satisfacción laboral a 74 trabajadores de la empresa peruana y 148 trabajadores de la empresa chilena.

La empresa chilena tuvo como resultado niveles de satisfacción más altos entre los trabajadores, en el salario recibido, la organización del trabajo, las posibilidades de ascenso y la satisfacción con la empresa.

Los resultados de la empresa peruana presentaron relaciones bajas, pero significativas entre el sexo del trabajador y su salario a comparación de la empresa chilena, las relaciones más fuertes se dieron entre el salario y la organización del trabajo, la edad y la satisfacción con los subordinados y los superiores.

En este estudio las tiendas resultan un nivel de satisfacción media en cuanto al salario, horarios de trabajo, las condiciones físicas y materiales de su lugar de trabajo, pero los módulos de atención si presentan un porcentaje bajo, su nivel de satisfacción media baja es con respecto a su desarrollo personal, de sus tareas, pero tanto tiendas como módulos si presentan un porcentaje bajo con la relación con su superior.

No todos los agentes de ventas se encuentran satisfechos con el salario que reciben, debido a la ubicación en este caso del módulo de Bitel en el establecimiento del Open Plaza, como la tienda de la Av. Balta, por ser una tienda nueva, las ventas que se realizan no son tan altas a comparación del módulo de Bitel situado en el establecimiento del Real Plaza y la tienda de Manuel María Izaga.

Esto demuestra que cada empresa tiene su propia cultura y gestión, es por eso, que algunos dirigentes dan prioridad a diferentes factores de la satisfacción laboral, que consideran necesarios para sus trabajadores, y algunas veces, no toman en cuenta otros factores que tienen una fuerte influencia para el trabajador, ocasionando en ellos que sus niveles de satisfacción laboral puedan variar notablemente.

## V. CONCLUSIONES

***Objetivo general: Identificar el nivel de satisfacción laboral que presentan los agentes de ventas en la empresa.***

Habiendo realizado las encuestas a los agentes de ventas, los resultados que se presentan de acuerdo al objetivo principal de la investigación sobre determinar el nivel de satisfacción laboral entre los agentes de ventas de la empresa, se encontró un nivel de satisfacción alta en los siguientes factores; condiciones físicas y materiales, en las políticas de la empresa y en las relaciones sociales, seguido del desarrollo personal, desarrollo de tareas y la relación con la autoridad, pero en el factor de beneficios laborales y remunerativos, no todos los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto.

***Objetivo específico 1: Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Condición física y material”***

En referencia al factor de las condiciones físicas y materiales se deduce que la mayor parte de los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto, por motivo que la empresa recién está creciendo y el área que laboran los agentes de ventas es relativamente adecuado.

***Objetivo específico 2: Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Beneficios laborales y remunerativos”***

En referencia al factor de los beneficios laborales y remunerativos, se deduce que la mayoría de los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto, pero en algunos agentes de ventas no están de acuerdo con el salario que perciben tanto en el módulo del Open Plaza como en la tienda de la Av. Balta, debido por la ubicación del módulo y la tienda que aún es nueva, no tiene mucha acogida y ventas, además también por motivos que la empresa ofrece más su servicio de internet atractivo al público en cuanto cobertura,

equipo y precio; pero en smartphone los precios a comparación con la competencia no son tan competitivos.

No se cuenta tampoco con el servicio de pago con tarjetas de créditos visa y mastercard.

***Objetivo específico 3: Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Políticas administrativas”***

En referencia al factor de las políticas administrativas, los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto, por motivos que en la empresa se establecen políticas que benefician y también afectan en su salario mensual y en su evaluación que tienen cada mes

***Objetivo específico 4: Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Relaciones sociales”***

En referencia al factor de las relaciones sociales, los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto, por motivo de la competencia que tiene en cuanto a llegar a su cuota mensual, pero está también en el apoyo mutuo que se tienen para poder llegar a la cuota general, y diferentes funciones que se presenta diario como reclamos, generación de casos, reclamaciones, servicio técnico, etc.

***Objetivo específico 5: Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Desarrollo personal”***

En referencia al factor del desarrollo personal los agentes de ventas se encuentran en un nivel medio alto, se deduce por que las labores que realizan son diferentes casos que se presentan tanto en tienda como en módulos, se presentan postulaciones para otros

puestos a nivel nacional dando oportunidad a los agentes de ventas siempre y cuando cumplan los requisitos.

***Objetivo específico 6: Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Desarrollo de tareas”***

En referencia al factor desarrollo de tareas, los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto, se deduce por que no se da una rotación entres los agentes de ventas de tiendas a módulos, por lo cual ya saben cuáles son las tareas que tienen que desempeñar día a día.

***Objetivo específico 7: Analizar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en todos los centros de atención y módulos de Bitel respecto a la dimensión “Relación con la autoridad”***

En referencia al factor de la relación con la autoridad, los agentes de ventas se encuentran en un nivel alto, se deduce por motivos que siempre se presenta una comunicación constante con su superior, en temas de políticas comerciales nuevas del mes, caso, reclamos que se presentan todos los días.

## VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa de acuerdo a cada factor lo siguiente:

1. Condiciones físicas y materiales: En tiendas contar con un local más amplio para que los agentes de ventas puedan distribuir y atender mucho mejor a los clientes, separar los reclamos con atención en ventas. Optimizando las ventas y la calidad de atención al cliente.

2. Beneficios laborales y remunerativos: Incentivos con bonos a los agentes y tiendas cuando cumplan con sus metas, reconocimiento al mejor agente de venta en calidad de atención al cliente y venta.

3. Políticas administrativas: Se recomienda a la empresa que las políticas en cada área tanto en atención al cliente como en ventas, sean consideradas los descargos validos por los agentes de ventas en las llamadas de atención o memorándums que se aplican, también capacitación al personal en la políticas comerciales y en el funcionamiento de los equipos de las diferentes marcas, para evitar reclamos.

4. Relaciones Sociales: Se recomienda a la empresa capacitaciones grupales poniendo diferentes casos de los reclamos que se presenta en tienda, la forma de cómo vender, etc. y la comunicación entre los agentes de ventas será mucho mejor.

5. Desarrollo personal: Se recomienda a la empresa que brinde a los agentes de ventas un curso en donde se dicten temas como calidad de atención al cliente, ventas, etc. Para que el personal este totalmente preparado tanto laboralmente como profesionalmente.

6. Desarrollo de tareas: Se recomienda a la empresa brindar a cada agente de ventas evaluar sus funciones del mes, para brindar un reconocimiento y hacer sentir al agente de ventas que las funciones diarias tienen validez y no se vuelve rutinario.

7. Relación con la autoridad: Se recomienda a la empresa que brinde una capacitación o actividades de grupo tanto agentes de ventas con jefes para fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo.

## VII. LISTAS DE REFERENCIAS

- Alfaro, S., R., Leyton G., S., Meza, S., A., & Sáenz, T., I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Retrieved from [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)
- Arana, M. (2014). La motivación medida en sus factores extrínsecos e intrínsecos y su relación con la satisfacción laboral del personal del Colegio Unión, 2009. *Revista de Investigación de Administración*, 1(1), 21–28. Retrieved from [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/339](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/339)
- Asenjo Fenoy, A., De Dios Chacón, M & Banqueri López, M. (2012). Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente. Retrieved from <http://www.ugr.es/local/miguelgr/>
- Bonillo M., D., & Nieto G., F. J. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo: Revista Andaluza de Relaciones Laborales*, 1(2002), 189–200. Retrieved from <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?...1%5Cnhttp://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1>
- Definición De. (n.d.). Definición de energía hidráulica - Qué es, Significado y Concepto. Retrieved September 6, 2017, from <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas - GestioPolis. (n.d.). Retrieved September 15, 2017, from <https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>

- Garate, L., V. R. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas. Retrieved from [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. En *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*. Retrieved from [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)
- Gascóns, M. P. (2008). Satisfacción laboral: una breve revisión. *Nursing*, 26(2), 2–5. [https://doi.org/10.1016/S0212-5382\(08\)70687-3](https://doi.org/10.1016/S0212-5382(08)70687-3)
- Limonero J T, Tomás-Sábado, J., Gómez Benito, J., & Fernández Castro, J. (2004). Ansiedad y estrés: una revista multidisciplinar de psicología, medicina, neurociencias y ciencias sociales. *Ansiedad y estrés*, ISSN 1134-7937, Vol. 10, No 1, 2004, págs. 29-41 (Vol. 10). Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Retrieved from <https://docslide.net/documents/manual-escala-de-satisfaccion-laboral.html>
- Millán, L., J. del R., & Montero, C., M. B. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo. Retrieved from [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL\\_MillanLobatonJannet\\_MonteroCajusaolMarilyn.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf)
- Palma, S. (2006). *Escala SL - SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan.
- Rosillo, Y., Velásquez, R., & Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio. *Observatorio de La Economía*, (163), 1–12.
- Satisfacción laboral - GestioPolis. (n.d.). Retrieved September 14, 2017, from <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>

## VIII. ANEXOS

Mucho le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista. Le aseguramos absoluta confidencialidad en sus respuestas, por lo que le pedimos que por favor no escriba ni su nombre ni su apellido.

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma.

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

TA = Totalmente de acuerdo.      A = De acuerdo.      I = Indeciso.  
D = En desacuerdo.              TD = Totalmente en desacuerdo.

		N	TA	A	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es adecuado en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	5 La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7	Me siento bien con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa buen trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me tratan bien.					
16	Prefiero tener cercanía con las personas con las que trabajo.					
17	Me gusta mi horario de trabajo.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo importante.					

20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.						
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.						
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						
23	El horario me resulta cómodo.						
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.						
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.						
26	Mi trabajo me aburre.						
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.						
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.						
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).						
30	Me gusta el trabajo que realizo.						
31	Me siento a gusto con mi jefe.						
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.						
33	Me reconocen el esfuerzo que hago si trabajo más de las horas reglamentarias.						
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).						
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.						
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.						

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!