

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE PSICOLOGÍA



**SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE VENTAS EN UNA
EMPRESA COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA DE ABARROTÉS
DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, SETIEMBRE – DICIEMBRE, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

MANUEL SEBASTIAN AREVALO ROCA

ASESOR

ESTELA MARCELO ASECIO

<https://orcid.org/0000-0002-5524-2694>

Chiclayo, 2021

**SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE
VENTAS EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA Y
DISTRIBUIDORA DE ABARROTES DE LA CIUDAD DE
CHICLAYO, SETIEMBRE - DICIEMBRE, 2019**

PRESENTADA POR:

MANUEL SEBASTIAN AREVALO ROCA

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADA POR:

Jessica Katuska Tacanga Montes

PRESIDENTE

Rony Edinson Prada Chapoñan

SECRETARIO

Estela Marcelo Ascencio

VOCAL

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por la gracia de la vocación al servicio de las personas, y a mis padres por el apoyo incondicional durante esta etapa.

Índice

Resumen	7
Abstract	8
I. Introducción.....	9
II. Marco teórico.....	11
Antecedentes	11
Bases teóricas	13
III. Metodología	16
IV. Resultados	19
V. Conclusiones	23
VI. Recomendaciones	24
VII.Referencias.....	25
VIII. Anexos	28
ANEXO C.....	30
ANEXO D.....	30
ANEXO E.....	31
ANEXO F	32

Lista de tablas

Tabla 1. Nivel de Satisfacción Laboral por factores en colaboradores del área de ventas en una empresa comercializadores y distribuidora de abarrotes de la Ciudad de Chiclayo, setiembre – diciembre, 2019	20
Tabla 2. Nivel de Satisfacción Laboral por edades en colaboradores del área de ventas en una empresa comercializadores y distribuidora de abarrotes de la Ciudad de Chiclayo, setiembre - diciembre, 2019.....	22

Lista de figuras

Figura 1. Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de ventas de una empresa distribuidora y comercializadora de abarrotes en la ciudad de Chiclayo, setiembre – diciembre, 2019.....	19
--	----

Resumen

Las organizaciones en la actualidad, brindan poca importancia a la satisfacción laboral de los colaboradores, por asumirla como una inversión no necesaria, descuidando la implementación básica para el desarrollo de funciones. Se percibió por parte de los colaboradores de la población de estudio, un ambiente que no brinda las necesidades básicas, así como una deficiencia en las herramientas e instrumentarias proporcionadas por la organización, generando malestar y dificultades en su desempeño esperado. El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de ventas en una empresa comercializadora y distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, 2019. Los objetivos específicos fueron Identificar los niveles de satisfacción laboral según factores y edad en colaboradores de ventas en una empresa comercializadora y distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, 2019. El estudio fue de tipo no experimental descriptiva, que se desarrolló en una población de 70 colaboradores del área de ventas. Se hizo uso de la Escala de Opiniones Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo; dicho instrumento cuenta con 27 ítems, el cual está compuesto por los factores de Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, y Beneficios Económicos. El total de la población obtuvo como resultado el nivel de satisfecho. En los factores, el nivel muy satisfecho se encuentra los factores beneficios económicos y reconocimiento personal y/o social; en los factores condiciones de trabajo y significación de la tarea un nivel promedio.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, Beneficios Económicos.

Abstract

The organizations at present, give little importance to the job satisfaction of the collaborators, for assuming it as an unnecessary investment, neglecting the basic implementation for the development of functions. It was perceived by the collaborators of the study population, an environment that does not provide the basic needs, as well as a deficiency in the tools and clothing provided by the organization, generating discomfort and difficulties in its expected performance. The general objective of the research was to determine the level of job satisfaction in sales collaborators in a marketing and distribution company of groceries in the city of Chiclayo, 2019. The specific objectives were to identify the levels of job satisfaction according to factors and age in employees of Sales in a grocery marketing and distribution company in the city of Chiclayo, 2019. The study was of a non-experimental descriptive type, which was carried out in a population of 70 employees in the sales area. Sonia Palma Carrillo SL- SPC Labor Satisfaction Opinion Scale was used; This instrument has 27 items, which is composed of the factors of Task Meaning, Working Conditions, Personal and / or Social Recognition, and Economic Benefits. The total population obtained as a result the level of satisfaction. In the factors, the level very satisfied is the factors economic benefits and personal and / or social recognition; in the factors conditions of work and significance of the task an average level.

Keywords: Job Satisfaction, Task Significance, Work Conditions, Personal and / or Social Recognition, Economic Benefits.

I. Introducción

En la actualidad, las organizaciones de comercialización y distribución están enfocadas al cumplimiento de metas y ganancias, teniendo deficiencias en brindar beneficios y la importancia a los recursos humanos; debido a que lo asumen como un gasto innecesario o de menor importancia, más no como una inversión para los colaboradores siendo ellos la base fundamental para el desarrollo y funcionamiento de actividades planificadas. Al existir un déficit en la satisfacción de los colaboradores, afecta directamente a su perseverancia en cumplir sus funciones y refuerza la decisión de desvincularse de la organización, generando retrasos y exceso de carga laboral en su entorno, para reducir el impacto dentro de la empresa. La satisfacción laboral es determinante para un apropiado desempeño de funciones del colaborador, debido que esto le brinda una motivación intrínseca para lograr sus objetivos laborales. Surge a partir de la comparación que hace el colaborador de la perspectiva de sus actividades laborales y las expectativas relacionadas con su realidad. Es importante, que exista una relación positiva entre estas dos situaciones, pues esto permitirá una efectividad laboral que es de primordial interés para la organización y bienestar de la persona a partir del cumplimiento de sus perspectivas dentro de sus funciones.

Dentro de la empresa deben estar alineados los objetivos organizacionales de su plan de trabajo con los objetivos de los colaboradores, por ello se considera que un factor importante que influye significativamente en la satisfacción laboral es la personalidad del colaborador y la disposición a desenvolver sus funciones de acuerdo a la realidad donde labora (Robbins & Judge 2013); sin embargo, esto en la realidad de las empresas no se ve reflejado, dificultando el desarrollo óptimo del colaborador, desmotivándolo y muchas veces generando rotaciones, desvinculaciones, ausentismo e incluso problemas que afecten su salud.

Específicamente en la población donde se ejecutó la investigación, se pudo identificar ciertas situaciones mencionadas por los colaboradores referentes al tema de estudio; referente al ambiente, se encuentran agrupados por mesas, específicamente 4 mesas y una de mayoristas, las cuales no cuentan con el espacio suficiente para la realización de las tareas y no se tiene los medios suficientes para mantener el ambiente adecuadamente ventilado; eliminaron el reconocimiento que se les daba a los vendedores altamente eficientes; el horario de trabajo y las indumentarias que brinda la organización no cubren todas las necesidades de los vendedores, como es el uniforme, sistema de papeleo y catálogos impresos de los productos que ofrecen, la falta de implementación de un equipo de protección solar y seguridad frente a robos. Las actividades donde invitaban a la confraternización de los colaboradores se suspendieron sin

previo aviso, como los compartir por cumpleaños (Supervisores del área comercial, comunicación personal, 1 de junio de 2019).

Frente a la situación descrita y por la importancia que se evidencia, se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de ventas en una empresa comercializadora y distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, 2019?

En esta investigación se estableció como objetivo general: determinar los niveles de satisfacción laboral en colaboradores de ventas en una empresa comercializadora y distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, 2019. Y como objetivos específicos: identificar los niveles de satisfacción laboral según la edad en colaboradores de ventas en una empresa comercializadora y distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, 2019; además de estimar los niveles de satisfacción laboral según factores (Dimensiones) en colaboradores en colaboradores de ventas en una empresa comercializadora y distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, 2019.

Las organizaciones en el rubro de comercialización en productos de consumo masivo, requieren de colaboradores efectivos y que puedan aportar al crecimiento disruptivo de las metas en la organización, un factor influyente es la satisfacción laboral, para ello se debe brindar las condiciones básicas en favor del desarrollo personal y profesional en los colaboradores. El estudio se está orientado a obtener el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial, el cual permitirá que la gerencia general tome acciones que considere conveniente en beneficio de la organización y del personal quienes componen una de las áreas más importantes.

Será importante que a partir de este estudio la gerencia y áreas vinculadas, puedan ejecutar un plan de mejora que permita atender las necesidades de los colaboradores, de forma especial en relación al nivel de satisfacción en los vendedores y distribuidores, debido que el movimiento económico depende de estas dos áreas, por ello deben poner la atención necesaria en las actividades para obtener resultados deseables.

Así también, serán beneficiados los colaboradores del área de ventas y distribución, ya que a partir del estudio podrán mejorar la percepción de su ambiente, mediante los cambios que la gerencia crea conveniente ejecutar, aportando a la satisfacción laboral.

II. Marco teórico

Antecedentes

En una investigación realizada en la ciudad de Lima, Apestegui (2017) tuvo como objetivo descripción de la satisfacción laboral y diferencias que tenían sus factores, en una muestra de 250 vendedores de una empresa de electrodomésticos, mediante la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall el cual fue creada en el año 1979; se obtuvo como resultado, que la satisfacción laboral de los colaboradores de dicha empresa se encontraba en un nivel medio; por otro lado, se identificó una diferencia significativa en la satisfacción en colaboradores de menor edad, quienes alcanzaron el mayor puntaje a diferencia de los mayores.

La investigación de Juárez y Torraca (2017) que desarrollaron para determinar el nivel de satisfacción laboral en 20 vendedores de productos de consumo masivo en la ciudad de Trujillo. Se utilizó una encuesta de satisfacción laboral, enfocado a factores extrínsecos e intrínsecos. El resultado obtenido de los participantes, se ubicaba en un nivel medio de satisfacción laboral; de los cuales, el 52% de colaboradores prevalecen los factores extrínsecos son significativos para estar satisfechos, siendo esto influenciado por indicadores como el tipo de trabajo y la comunicación con compañeros, la apertura que tenga el jefe inmediato y los beneficios que otorga la organización.

Estrada y Ramos (2016) realizaron un estudio en la ciudad del cusco, siendo su objetivo de estudio, la importancia del desempeño de los trabajadores y la satisfacción laboral de los colaboradores, teniendo una muestra de 64 personas; a través de la Escala para medir la satisfacción en trabajadores. El nivel de satisfacción laboral que se obtuvo fue medio, siendo el factor extrínseco el que resalta por dicho nivel. Los indicadores dentro del factor extrínseco más relevantes están identificadas en las relaciones interpersonales, supervisión de las autoridades principales y la responsabilidad asumida por los colaboradores y los jefes inmediatos.

Andrade (2015) realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción laboral en ejecutivos de ventas en Guayaquil. La muestra fue de 31 personas, entre las edades de 20 a 40 años. Para la obtención de datos, se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral de M.S.C Martha Martínez Rodríguez. Se obtuvo como resultado de la población total, el 74,19% se encuentra en un nivel de mayor satisfacción; mientras que el 25,81% se encuentra insatisfecho. Algunos factores influyentes en la satisfacción muestran signos de bienestar y positividad hacia sus labores, constancia laboral, adecuadas relaciones entre compañeros de trabajo.

Se desarrolló una investigación en la ciudad de Chiclayo, en una empresa distribuidora de bebidas con una población de 156 trabajadores de las áreas comerciales y administrativas. A

través de la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo SL-SPC, se observa que existen diferencias en los niveles de satisfacción de los trabajadores según su área de trabajo, presentando el menor nivel los del área de reparto. De acuerdo al tiempo de servicio de 3 a 12 meses, los niveles resultaron homogéneos; según el grado de instrucción, los colaboradores presentan un alto nivel; por último en el intervalo de 25 y 35 años de edad, presentan mayor satisfacción (Nuñez & Quiroz, 2015).

La Investigación realizada en Colombia, con el objetivo de evaluar la mediación de la satisfacción laboral en el crecimiento psicológico y desarrollo laboral, siendo una población de 731 empleados. Utilizando la Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL), se comprobó que las personas con satisfacción pueden estar motivadas a dar lo mejor de sí, actuar de acuerdo a las normas y principios propuestos por la organización; sin embargo, esto no define necesariamente que se logre un mejor desempeño; por ello se concluyó que la satisfacción influenciará en la labor que desempeñe siempre y cuando se utilice como un elemento motivacional (Sanín & Salanova, 2014).

Chiang y Ojeda (2013) investigaron la satisfacción laboral y el desempeño laboral en Guanajuato. Siendo su muestra de 158 vendedores pertenecientes a ferias de la localidad. Previo a la aplicación del instrumento, se hizo un plan de obtención de información básica de los participantes, segundo fue el conteo de la cantidad de ventas realizadas y el sueldo que perciben, siendo factores influyentes dentro de la satisfacción. El cuestionario de Chiang de satisfacción laboral, arrojó el resultado de un nivel alto. Por otro lado, en la comparación de satisfacción en relación con la productividad mantienen un nivel elevado.

En la Región Lambayeque, Merino y Díaz (2008) realizaron un estudio con el propósito de diagnosticar el nivel de satisfacción de los colaboradores de empresas públicas y privadas en Lambayeque. El nivel de satisfacción en relación al trabajo en su mayoría se encuentra insatisfecho. Respecto a su centro laboral y la relación que tiene el colaborador con sus superiores, se obtuvo un nivel de satisfacción medio. Respecto a la remuneración solo el 31% de los colaboradores obtuvo una satisfacción alta. La edad dio como resultado ser un determinante en la satisfacción siendo el intervalo de 26 a 40 años los que presentan mayor nivel.

Bases teóricas

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral según Palma (2006) es la respuesta que da la personas a su medio laboral siendo este afectiva o emocional, así como la actitud global que asume, esto conduce a la persona a tener predisposición relativamente estable hacia su trabajo, estando bajo la influencia de las creencias y valores personales que va adquiriendo gracias a las experiencias dentro de su medio ocupacional.

La satisfacción en el empleo otorga, principalmente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Se asume como la apertura psicológica que asume el colaborador hacia su trabajo, englobando actitudes y sentimientos que influyen en estos. Es válido mencionar que la satisfacción o insatisfacción dependa del ambiente donde ejecuta funciones, la interacción con los jefes inmediatos, el sentido de logro o autorrealización que le brinda sus funciones, la probabilidad de que pueda aplicar conocimientos y generar nuevos, así como el asumir nuevos retos permitiendo el crecimiento disruptivo (Atalaya, 1999).

Según Robbins y Judge (2009) define a la satisfacción laboral como:

el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña (...) el trabajo de una persona es más que sólo realizar actividades obvias (...) requieren interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones de trabajo (p. 83).

Respecto a la satisfacción laboral se considera que existen factores internos y externos quienes influyen significativamente dentro de este rubro. Se propuso, en una investigación, una hipótesis sobre la existencia de variables de personalidad, quienes están relacionadas con la predisposición para estar satisfechos con sus actividades laboral y su vida personal, según Judge, Locke y Durham (como se citó en Aamodt, 2010).

La satisfacción laboral reconoce dos conceptos. Según Johns (El primero es en la satisfacción de faceta, el cual consiste en la sensación de satisfacción de un colaborador de manera regular con las diversas áreas de su trabajo. A pesar de que haya un sinnúmero de aspectos del trabajo que puedan generar algún tipo de satisfacción, constantemente dichos aspectos pueden agruparse en rubros como el reconocimiento, beneficios, política de la empresa. Segundo, la satisfacción general, que viene a ser un indicador, resumen promedio de las actitudes que posee la persona hacia las distintas facetas de su trabajo.

Para Flores (2011), es importante el tema de la satisfacción laboral debido a que las personas transcurren parte de su tiempo en las organizaciones. De acuerdo al impacto de la satisfacción laboral en la persona influenciarán en cómo se sienten en relación a otras esferas de su vida como son el ámbito familiar y social. Por otro lado, el nivel de satisfacción en el trabajo influye en el comportamiento laboral de los individuos, generando situaciones que afectan a la organización como la rotación y el ausentismo.

Dimensiones

De acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005), divide en cuatro dimensiones las cuales son fundamentales para medir el nivel de satisfacción, siendo esto significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos.

Significación de tarea.

“Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporta material” (Palma, 2005, p.21).

Hackman y Oldham (1976) lo define como “el grado en que el trabajo tiene un impacto sustancial en la vida o trabajo de otras personas, ya sea en la organización inmediata o en el entorno externo” (p.161).

Condiciones de trabajo.

“Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral” (Palma, 2005, p.21).

Las condiciones de trabajo permiten que el colaborador experimente el bienestar personal y facilita el desarrollo de un buen trabajo. Los colaboradores muestran interés por el ambiente laboral tanto en el ámbito personal como en las facilidades que le permitan desarrollar un buen trabajo. Es por ello que optan por ambientes seguros, limpios, agradables y con ausencia en lo posible de distractores, esto expuesto por Robbins (como se citó en Campos, 2016).

Reconocimiento personal y/o social.

“Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos” (Palma, 2005, p.21).

Existen diversos tipos de reconocimiento a los colaboradores en una empresa por logros obtenidos, desde la felicitación personal o en público. Entonces, si las personas se esfuerzan por ser productivas en sus actividades dará pase una satisfacción laboral, no solo por las funciones bien desarrolladas sino por las recompensas que la organización provee por el producto, incrementando el reconocimiento verbal, el nivel salarial y oportunidad de ascender (Robbins, 2004).

Beneficios económicos.

“Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada” (Palma, 2005, p.21).

La organización puede brindar beneficios económicos a colaboradores conformadas por el reconocimiento de su laboral, teniendo un alto impacto en el nivel de retención del personal, evitando las rotaciones frecuentes (Gutiérrez, 2017).

El distribuir beneficios remunerativos efectivos a colaboradores incrementa la motivación para generar mayor productividad y portar al desarrollo estratégico de la misión de la empresa, esto impulsado por parte de los trabajadores de la empresa, por ello tener un sistema compensatorio acorde al nivel de productividad permitirá mantener motivada a la población laboral (Robbins & Coulter, 2010).

III. Metodología

Diseño y tipo de investigación

No experimental – Descriptivo

Criterios de Selección

Población

Compuesta por los colaboradores del área Comercial. La población está formada por 25 mujeres y 45 varones, teniendo un total de 70 personas. Se ubican 33 personas en la adultez temprana, 32 personas en la adultez media, y 1 persona en la adultez tardía. Estos colaboradores, pertenecen a una empresa comercializadora y distribuidora de abarrotes en la ciudad de Chiclayo; quienes están vinculados laboralmente a tiempo completo, durante los meses de setiembre a diciembre del 2019. Dichas personas se encuentran capacitadas para el desempeño de sus funciones pertenecientes a grupos de trabajos, los cuales se rigen a una serie de procesos y productos en específico.

Inclusión

Colaboradores del área de ventas, con una relación laboral dependiente de una empresa privada, de ambos sexos, que estén desarrollando sus funciones en un tiempo mínimo de un mes, además de contar con un nivel educativo secundario.

Exclusión

Colaboradores del área de ventas que se encuentren con licencia por motivos de salud; así también, los que se encuentren haciendo uso de sus vacaciones.

Eliminación

Colaboradores del área de ventas que no hayan marcado o completado en su totalidad el instrumento, así también los que tuviesen más de dos respuestas marcadas.

Procedimiento

La investigación inició identificando la problemática en la población seleccionada del área de ventas de una empresa distribuidora y comercializadora de la ciudad de Chiclayo, setiembre

a diciembre, 2019; al identificar la situación problemática, se buscaron las fuentes teóricas y el instrumento adecuado para la recolección de datos. Luego de ello, se ejecutó el plan para la recaudación de información, a continuación se presentó al comité de ética quien aprobó el proyecto, para que así se proceda a solicitar autorización al área correspondiente de la empresa y se desarrolle la aplicación del instrumento. Posterior a ello, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (Anexo B), el cual fue creado en el año 1999, siendo actualizado por la misma autora el 2006. Su aplicación se adapta en ambas formas, la primera de manera individual o de forma colectiva, siendo apta para aplicar a partir de los 18 años en adelante. La duración de la escala es de aproximadamente 15 minutos, y está compuesto por 27 ítems con opción de respuesta Total Acuerdo (TA), De Acuerdo (DA), Indeciso (I), En Desacuerdo (ED), Total Desacuerdo (TD), según sea un ítem positivo o negativo con una puntuación de 1 a 5 puntos; el cual, se otorgará 5 puntos cuando la respuesta sea Total Acuerdo, 4 puntos De Acuerdo, 3 puntos Indeciso, 2 En Desacuerdo, 1 punto Total Desacuerdo. El total de los puntajes se obtuvo mediante la sumatoria, siendo el puntaje mínimo de 27 y el máximo de 135 puntos (Palma, 2006).

Para efectos de la investigación, la Escala de Clima Laboral (SL-SPC), cuenta con datos de confiabilidad (Anexo C), estimados con el método de consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman. La validez de la Escala (Anexo D), fue elaborada con el método de jueces para efectos del ajuste contenido de los ítems, se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el Coeficiente de Spearman Brown evidenciado correlaciones positivas y significativas. La baremación (Anexo E) de dicha Escala se desarrolla por factores.

Para su ejecución tuvo en cuenta los principios bioéticos, garantizando de este modo una actuación adecuada para los participantes y por ende el respeto a los principios básicos de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Para la aprobación de esta investigación, se sometió al proceso de valoración de redacción con integridad en internet, a través del software antiplagio Turnitin. Al cumplirse con el mínimo requerido, fue presentado y aprobado por el comité de ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Se llevó a cabo este estudio por la autorización pertinente de la empresa donde se ejecutó el proyecto. En investigaciones que involucren la participación de personas humanas, se les explicó el consentimiento informado (Anexo F), teniendo en cuenta los beneficios que obtendrán así como los riesgos que puedan tener los participantes en dicho estudio, también se recalcó que se pueden retirar de la investigación en cualquier momento sin consecuencia alguna.

Además se tuvo en cuenta que la participación de cada individuo es confidencial, debido a que las respuestas de la escala fueron codificadas usando un número de identificación y tiene derecho a la confidencialidad de toda la información brindada, sin usarse para otro propósito fuera de los de esta investigación. En caso de que existiera alguna duda respecto a la escala, sin ningún inconveniente se le brindará información. Al concluir la investigación, dichos datos serán descartados.

Para el procesamiento y análisis de datos, se hizo uso del programa Microsoft Excel 2013, la información recolectada, se trasladará a una hoja de cálculo que constituirá la base de datos.

Con el fin de obtener los niveles de Satisfacción Laboral, se sumó los valores de todos los ítems, obteniendo así los puntajes totales. De acuerdo a los baremos establecidos, se clasificó dichos resultados por niveles quienes se encuentran establecidos en el software del instrumento. Posteriormente, se determinó la función de frecuencia en porcentaje para un mejor análisis de los datos.

IV. Resultados

Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores en el área de ventas

Se encontró que los colaboradores del área comercial en su mayoría poseen una percepción de su trabajo, ubicándose en un nivel satisfecho y no habiendo ningún colaborador muy insatisfecho (Ver figura 1).

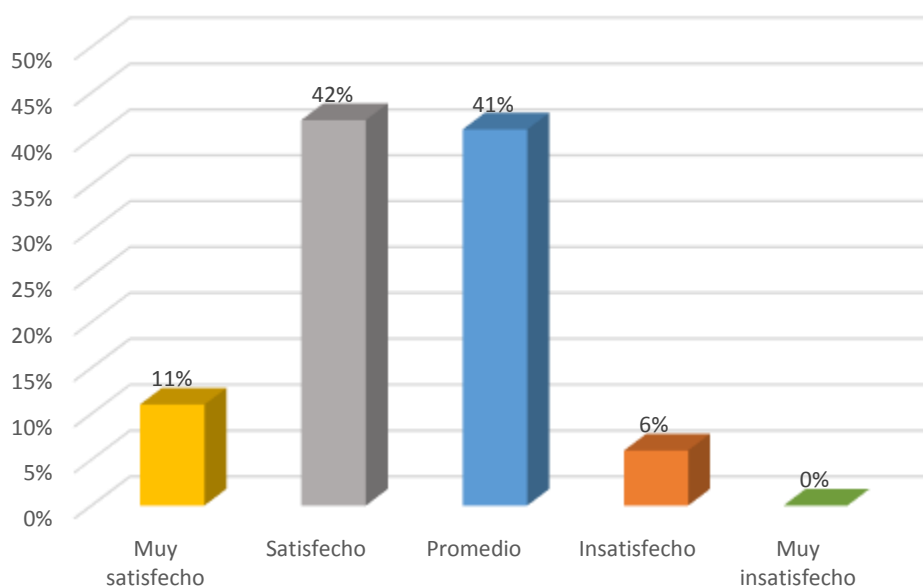


Figura 1. Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de ventas de una empresa distribuidora y comercializadora de abarrotos en la ciudad de Chiclayo, setiembre – diciembre, 2019.

La Investigación se enfocó en colaboradores de ventas de una empresa distribuidora y comercializadora de abarrotos, el cual cuenta con setenta colaboradores en el área de ventas en la ciudad de Chiclayo, dichas personas tienen un vínculo dependiente con la empresa, laborando en el horario reglamentario y percibiendo beneficios de acuerdo a ley; teniendo en cuenta dicho dato, se han seleccionado a los colaboradores del área para la investigación. La empresa requiere que los colaboradores tengan las habilidades mínimas para desarrollar las actividades de ventas en el área comercial; así mismo, planea brindarles oportunidades laborales que le permitan desarrollar una línea de carrera dentro de la organización.

Los colaboradores que forman parte de la población de esta investigación se encuentran entre las edades de 20 a 61 años, los mismo que se encuentran laborando por lo menos un mes dentro

de la organización, en su ámbito laboral se tiene diferentes situaciones que pueden generar dificultades que no aporten al cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, generando pérdidas económicas a la organización y dándose las desvinculaciones con los colaboradores, lo cual tiene consecuencias en el desarrollo de metas por equipo de trabajo.

Teniendo en cuenta que Palma (2006) considera que la satisfacción laboral del colaborador gira en torno a una realidad afectiva o emocional de lo que percibe de su medio laboral, influenciando en la actitud que asume frente a sus responsabilidades, fundado en una serie de creencias y valores personales, dando pase a una predisposición estable lo que permite el éxito en el trabajo; es por ello que se puede considerar, que a partir de los resultados obtenidos que están en un nivel satisfecho, es factible considerar que los colaboradores tienen un desenvolvimiento favorable. Sin embargo, Sanin y Salanova (2014), mencionan que el estar satisfecho no necesariamente aportará al desempeño óptimo del trabajador, si esto no es considerado como un elemento motivacional para la persona en su ambiente laboral. Empero, se puede considerar no sólo como un factor motivacional sino como un elemento fundamental, esto desde lo que menciona Palma (2006) considerándolo como una percepción de diversos factores intrínsecos y extrínsecos lo que influye y se puede decir que influyen considerablemente en el desempeño del colaborador.

Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores en el área de ventas según factores La mayoría de los colaboradores demuestran estar muy satisfechos en relación al reconocimiento personal y/o social que la empresa le brinda, al igual que los beneficios económicos, estando promediamente satisfecho en relación a la significación de su tarea y as condiciones que le brinda la empresa (Ver tabla 1).

Tabla 1.

Nivel de Satisfacción Laboral por factores en colaboradores del área de ventas en una empresa comercializadores y distribuidora de abarrotos de la Ciudad de Chiclayo, setiembre – diciembre, 2019

Nivel/Dimensión	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
Muy Satisfecho	0%	0%	48%	35%
Satisfecho	29%	0%	38%	33%
Promedio	52%	59%	14%	32%
Insatisfecho	14%	39%	0%	0%
Muy Insatisfecho	6%	2%	0%	0%

En relación al factor de significación de la tarea, se identifica un nivel promedio de satisfacción, el cual se asemeja con la investigación, que desarrolló Andrade (2015) en la cual obtuvo un nivel de satisfacción en cuanto estaban conformes con sus labores que desempeñaban, obteniendo un puntaje elevado, considerando como un factor significativo para que la persona este con la motivación intrínseca de que su trabajo es significativo y que a partir de ello puede generar un impacto en su medio inmediato lo que aporta a que la persona se sienta bien consigo mismo; también, teniendo en cuenta la relación que pueda tener con sus compañeros de trabajo quienes comparten los mismo ideales.

En una investigación que desarrolló Torraca y Juárez (2017) indican, en la investigación que desarrollaron con vendedores de consumo masivo, a los factores extrínsecos como significativos para el nivel de satisfacción de los colaboradores. Teniendo en cuenta esto se puede corroborar la información con los resultados obtenidos que gran parte de la población brindan la importancia a las condiciones de trabajo, siendo esto un factor externo para su satisfacción; por otro lado, consideran de gran importancia el reconocimiento personal y/o social que pueda generar la organización a partir de actividades o entrega de tangibles o intangibles a partir del resultado de la medición de su desempeño en ventas lo que le genera una satisfacción, como también el mantener su nivel de desempeño laboral. Esto se refuerza en la investigación que desarrollo Estrada y Ramos en una población de 64 personas quienes obtuvieron como factor de mayor relevancia el extrínseco, específicamente en la interacción con las personas, teniendo en cuenta la característica específica, se identifica que en el reconocimiento personal y/o social hay una interacción de los colaboradores así como una interacción y el resaltar los logros de los diversos colaboradores lo que influye directamente en la satisfacción laboral.

La remuneración cuenta como un factor significativo en el logro de la satisfacción laboral, esto identificado en la investigación de Chiang y Ojeda (2013) quienes investigaron con 158 vendedores, identificando que el sueldo influenciaba de manera significativa; así mismo en la región de Lambayeque, Merino y Díaz (2008) realizaron un estudio con el propósito de diagnosticar el nivel de satisfacción de los colaboradores de empresas públicas y privadas en Lambayeque. El nivel de satisfacción en relación al trabajo en su mayoría se encuentra insatisfecho por la deficiencia en la remuneración percibida por parte de sus empleadores. Sin embargo, en los resultados se logró identificar que la más de la mitad de los colaboradores se encuentra muy satisfecho con la remuneración que le brinda sus empleadores, lo que le genera una satisfacción, por ende una continuidad de tener buenos resultados en el cumplimiento de sus metas.

Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores en el área de ventas según edad

En su mayoría los colaboradores, los jóvenes desde los 20 a 29 años muestran estar promediamente satisfecho; en la adultez temprana desde los 30 a 39 años, se encuentra en un nivel satisfecho; siendo la adultez media de los 40 a 61 años, un nivel satisfecho (Ver tabla 2).

Tabla 2.

Nivel de Satisfacción Laboral por edades en colaboradores del área de ventas en una empresa comercializadores y distribuidora de abarrotos de la Ciudad de Chiclayo, setiembre - diciembre, 2019.

Nivel	Joven	Adultez Temprana	Adultez Media
Muy satisfecho	13%	5%	14%
Satisfecho	40%	45%	43%
Promedio	43%	36%	43%
Insatisfecho	3%	14%	0%
Muy insatisfecho	0%	0%	0%

En relación a las edades hay una diferencia con las investigaciones de Apestegui (2017) quien en el resultado de su investigación identifica una diferencia significativa en la satisfacción en colaboradores de menor edad quienes obtuvieron mayor puntaje en el nivel de satisfacción; así mismo Núñez y Quiroz (2015) identifica que las edades entre los 25 y 35 años son el intervalo de edad que ha obtenido mayor satisfacción laboral; sin embargo, con los resultados obtenidos en la investigación, se comprueba que difiere con el resultado obtenido, siendo un referente no significativo debido a que las edades que mayor puntaje han obtenido fue la edad de adultez temprana comprendido entre los 30 y 40 años.

V. Conclusiones

Los colaboradores del área de ventas de una empresa distribuidora y comercializadora de abarrotes, se encuentra en un nivel satisfecho en relación a sus actividades laborales, las condiciones que le brinda la empresa, el reconocimiento de las actividades que desempeñan para la organización y también la remuneración que le brindan de manera regular.

En cuanto a los factores, se determina que los colaboradores del área comercial se encuentran promediamente satisfechos en los factores condiciones de trabajo así como la significación de la tarea; en relación al reconocimiento personal y/o social se obtuvo se identifica que están en un nivel muy satisfecho al igual que el factor de beneficios económicos.

En relación a la edad, los colaboradores jóvenes se encuentran en un nivel promediamente satisfecho, en la adultez temprana al igual que la adultez media, identificando que la edad no es significativa en la satisfacción laboral.

VI. Recomendaciones

A la empresa se recomienda que continúe con las actividades que desempeña con los colaboradores de la organización lo que permitirá mantener el rango de desenvolvimiento y producción que puedan aportar los colaboradores de ventas a la organización.

Ejecutar actividades que permitan fortalecer lazos entre colaboradores de ventas y los diversos colaboradores de la organización lo que permitirá una convivencia que aporte a los colaboradores y pueda mejorar su eficiencia, teniendo en cuenta la importancia de la interacción de los colaboradores en un espacio determinado.

Escuchar y poder actuar frente a las sugerencias de los colaboradores quienes tienen una perspectiva y aportes para la mejora de su ambiente de trabajo.

Generar la cultura de la retroalimentación entre colaboradores de áreas en específico y si es posible entre áreas lo que permita un crecimiento disruptivo de las diversas áreas de la organización.

VII. Referencias

- Andrade, E. (2015). *Estudio de la satisfacción laboral en ejecutivos de venta de segmento masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8864/2/TESIS%20ELIZABETH%20ANDRADE%20IMPRIMIR%20Y%20EMPASTAR.pdf>
- Atalaya, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología*, 3(5). Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Apestequi, J. B. (2017). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en persona de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, Lima-Perú 2017*. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11239/Apestequi_PJB.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Campos, R. Y. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Íllimo, 2016*. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Chiang, M. M. y Ojeda, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), 39 – 60. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/journal/contaduria-y-administracion/vol/58/issue/2>
- Estrada, M. y Ramos, A. S. (2016). *Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Orión Supermercados* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2265/253T20160269_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Flórez, J. (2011). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacifico
- Gutiérrez, L. S. (2017). *Beneficios laborales, económicos y sociales y su impacto en la retención del personal Millennial del sector bancario – Lima 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3000/1/2017_Gutierrez_Beneficios-laborales- economicos.pdf
- Hackman, J. R. y Olham, G. R. (1975). Developmente of the job diagnostic. *Journal of Applied Psychology*, 60(2). Recuperado de [http://www.jwalkonline.org/upload/pdf/Hackman%20%26%20Oldham%20\(1975\)%20-%20Development%20of%20the%20JDS.pdf](http://www.jwalkonline.org/upload/pdf/Hackman%20%26%20Oldham%20(1975)%20-%20Development%20of%20the%20JDS.pdf)
- Juarez, L. I., Torraca, M. C. (2017). *Relación de la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo Dizoe S.A.C. de la ciudad de Trujillo año 2017* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Merino, M. y Díaz, J. (2008). El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Hatun Runa*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2710495>
- Nuñez, A. C., Quiroz, A. A. (2015). *Satisfacción laboral en los trabajadores, según área de trabajo administrativa, comercial y reparto de una empresa distribuidora de bebidas* (Tesis de pregrado). Recuperada de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Solicitud No. 01).
- Palma, S. (2006). *Manual de escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de lima Metropolitana*. Perú, Lima
- Pujol-Colls, L. J., Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación Robbins.
- Robbin, S. P. & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S.P. & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Education

Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/647/64730432009.pdf>

VIII. Anexos

Información adicional que complementa el trabajo realizado. Se presentan los instrumentos de recolección de datos/información, técnicas o tablas estándares, mapas y otros elementos, como el consentimiento y asentimiento informado (cuando se involucran personas) que se utilizarán en el desarrollo de la investigación.

Anexo A

Definición Operacional

La satisfacción es una percepción del colaborador de su medio laboral, donde implica procesos emocionales y cognitivos (Pujol, 2018)

Tabla 1

Escala de Satisfacción laboral, el cual brindará los niveles por factores permitiendo tener una diferencia del puntaje mayor y menor a partir de la percepción de los colaboradores.

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Rango
La satisfacción Laboral es la actitud hacía el trabajo, siendo un indicador del funcionamiento organizacional, conjuntamente con el rendimiento laboral y la cultura organizacional quienes expresan la eficacia, eficiencia y efectividad en el centro laboral (Palma, 2005).	Significación Tarea	4, 7, 13, 18, 21, 22, 26	Total Acuerdo De Acuerdo Indeciso En Desacuerdo Total Desacuerdo
	Condiciones de Trabajo	1, 8, 12, 15, 17, 20, 23	
	Reconocimiento Personal y/o Social	3, 6, 10, 11, 14, 19, 25, 27	
	Beneficios Económicos	2, 5, 9, 16, 24	

ANEXO B

Escala de Opiniones Satisfacción Laboral (SL – SPC)

Edad: __

Tiempo Laborando: __ ()Mes ()Año

Sexo: ()F ()M

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceré que responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal rato".					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgustan Mis horarios					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo e resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

ANEXO C

Tabla de confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna / Alfa de Cronbach	.84*
Mitades / Guttman	.81*

* ≤ 0.05

ANEXO D

Tabla de la validez de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) mediante el método del coeficiente de Spearman Brown.

	Factor II Condiciones Trabajo	Factor III Reconocimiento Personal y/o Social	Factor IV Beneficios Económicos	Puntaje Total
Factor I Significación Tarea	.418**	.314**	.158**	.750**
Factor II Condiciones Trabajo	----	.227**	.291**	.799**
Factor III Reconocimiento Personal y/o Social	----	----	.133**	.538**
Factor IV Beneficios Económicos	----	----	----	.543**

* ≤ 0.05

ANEXO E

Tabla de la baremación de la Escala de Satisfacción Laboral

T	Significación Tarea	Puntuaciones Directas			T
		Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	
73		44		23	73
72		--		--	72
71		44		22	71
70		43		--	70
69		--		--	69
68		42		21	68
67		--		--	67
66		41	25	20	66
65	40	40	--	--	65
64	39	--	--	--	64
63	--	39	24	19	63
62	38	38	--	--	62
61	--	--	--	18	61
60	37	37	23	--	60
59	--	36	--	--	59
58	36	--	--	17	58
57	35	35	22	--	57
56	--	--	--	16	56
55	34	34	--	--	55
54	--	33	21	--	54
53	33	--	--	15	53
52		32	--	--	52
51	32	31	20	14	51
50	31	--	--	--	50
49	--	30	--	--	49
48	30	29	19	13	48
47	--	--	--	--	47
46	29	28	18	12	46
44	28	27	--	11	44
43	--	26	17	--	43
42	27	--	--	--	42
41	26	25	--	10	41
40	--	24	16	--	40
39	25	--	--	9	39
38	--	23	--	--	38
37	24	22	15	--	37
36	--	--	--	8	36
35	23	21	--	--	35
34	22	--	14	7	34
33	--	20	--	--	33
32	21	19	--	--	32
31			13	6	31
30	20	18	--	--	30
29	--	17	--	5	29
28	19		12		28
27	18		--		27
25	17		11		25
23	16		--		23
22			10		22
19			9		19

ANEXO F

Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Instituciones	:	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Grupo Peramás Sánchez
Investigador	:	Manuel Sebastian Arévalo Roca
Título:		Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de ventas y distribución de abarrotes de la ciudad de Chiclayo 2019.

Fines del Estudio:

Se le invita a participar en un estudio llamado: Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de ventas y distribución de abarrotes de la ciudad de Chiclayo 2019.

La satisfacción laboral se asume como una actitud que el colaborador percibe a partir de las experiencias que tiene de su medio laboral, siendo esto medido o clasificado en niveles bueno, regular y bajo y/o deficiente. Esta investigación es desarrollada por un investigador de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Se está realizando este estudio para evaluar el nivel de Satisfacción Laboral que tienen los colaboradores del área comercial.

Procedimientos

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de una escala. La escala consta de 27 ítems el cual tiene un tiempo de aplicación de aproximadamente 15 minutos.

Riesgos

No existen riesgos por participar en este estudio.

Beneficios

Usted se beneficiará con los resultados de una evaluación de Satisfacción Laboral.

Se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan de la escala desarrollada, a través del correo electrónico. Los costos de todos los test y del programa serán cubiertos por el investigador y no le ocasionarán gasto alguno.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. De igual manera, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este programa son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso de la información

La información una vez procesada será eliminada.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar al 913040988 (Manuel Sebastian Arévalo Roca).

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 606200 anexo 1138.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, sin perjuicio alguno.

Participante

Nombre:
DNI:
Fecha:

Investigadores

Nombre: Manuel Sebastian Arévalo Roca
DNI: 70295058
Fecha:
