

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN



Nivel de satisfacción laboral del personal en el autoservicio Metro -

Cajamarca, 2015

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Torres Díaz, Bangner Mateo

Asesor:

Torres Carrillo, Roberto

Chimbote - Perú

2015

Nivel de satisfacción laboral del personal en el autoservicio
Metro - Cajamarca, 2015

PALABRAS CLAVE

Tema	Satisfacción laboral
Especialidad	Recursos humanos

KEY WORDS

Theme	Labor satisfaction
Speciality	Human Resources

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

ÁREA: Ciencias Sociales

SUB AREA: Economía y Negocios

DISCIPLINA: Relaciones Industriales

RESUMEN

El presente proyecto tuvo como propósito conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del autoservicio Metro Cajamarca en el año 2015, los niveles a determinar la satisfacción laboral son: Muy insatisfecho, insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho y estas valoraciones están relacionadas a condiciones relativas a seguridad, higiene, retribuciones y ergonomía. La empresa Metro de Cajamarca cuenta con 33 colaboradores a los que se les aplicó un cuestionario, tipo encuesta, de 26 preguntas; la misma que se divide en cuatro dimensiones: Percepción general del trabajador, motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo y formación e información. Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó un sencillo MS EXCEL donde se obtuvieron en simultáneo gráficos y mapas de ayuda visual para interpretar los resultados. Detectar el nivel de satisfacción laboral dentro de las empresas es una información importante para detectar falencias en la gestión del recurso humano ya que de ahí radica su rendimiento, en el autoservicio Metro Cajamarca se obtuvo que los colaboradores se encontraban: el 09% insatisfechos, el 58% satisfechos y el 33% muy satisfechos, Con los resultados obtenidos se espera contribuir a la mejora de la política empresarial de Metro Cajamarca y sirva de gran aporte para entidades públicas y privadas de tal manera que se logre optimizar la satisfacción laboral y por ende el rendimiento de los trabajadores.

ABSTRACT

This project was aimed to determine the level of job satisfaction of employees self-service Metro Cajamarca in 2015, levels in determining job satisfaction are very dissatisfied, dissatisfied, satisfied and very satisfied and these assessments are related to conditions relating safety, hygiene, remuneration and ergonomics. The company Metro de Cajamarca has 33 collaborators who were applied a questionnaire type survey of 26 questions; it is divided into four dimensions: General perception of the worker, motivation and recognition area and work environment and training and information. For processing and analysis of information a simple MS EXCEL where they were obtained in simultaneous graphics and visual maps to help interpret the results was used. Detecting the level of job satisfaction within enterprises is an important to detect weaknesses in the management of human resource information because there lies its performance, self-service Metro Cajamarca was obtained that employees were: 09% dissatisfied, 58% satisfied and 33% very satisfied with the results obtained are expected to contribute to improving the business policy of Metro Cajamarca and serve as a great contribution to public and private entities so as to achieve optimize job satisfaction and thus the performance of workers.

ÍNDICE

Tema	Página N°
TÍTULO	I
PALABRAS CLAVE.....	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT	IV
INTRODUCCIÓN.....	1
I. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	1
II. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
2.1. Justificación Teórica.....	4
2.2. Justificación Práctica.....	4
2.3. Justificación Social.....	5
III. PROBLEMA	5
IV. MARCO REFERENCIAL	6
V. HIPÓTESIS.....	11
VI. OBJETIVOS.....	11
6.1. Objetivo General.....	11
6.2. Objetivos Específicos	11
METODOLOGÍA DE TRABAJO	12
1.1. Tipo y diseño de investigación	12
1.3. Fuentes de información	12
1.4. Procedimiento y análisis:.....	12
1.5. Diseño Poblacional.....	13
RESULTADOS	13
1.6. Resultado por áreas.....	13
1.7. Resultados generales.....	18

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	19
CONCLUSIONES	20
AGRADECIMIENTOS	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	25

INTRODUCCIÓN

El mundo se ha tornado muy competitivo, la eficacia y la eficiencia de los trabajadores ya forman parte de una dura competencia empresarial y la satisfacción laboral de los mismos optimizará siempre los resultados finales de la empresa; es por ello que se decidió investigar en qué nivel de satisfacción laboral se encuentran los colaboradores de la empresa Metro Cajamarca en el año 2015.

Con el presente estudio se busca cubrir los vacíos existentes y la mejora de la satisfacción laboral, se obtuvo la información más cercana posible a la realidad y es la mejor manera de contribuir con la administración de recursos humanos, optimizar la gestión y por ende la productividad que toda empresa busca en sus trabajadores. Los resultados de la presente investigación servirán de material de consulta y fuente de referencia para investigadores que realicen estudios posteriores sobre la materia. Finalmente esta tesis cumple con las exigencias y requerimientos que nuestra facultad requiere para los futuros profesionales de esta prestigiosa Universidad San Pedro.

I. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

- Pilar Ortiz Serrano; Lirios Cruz García (2015) **Clima y satisfacción laboral en comercial mexicana Mega Jaltepec.**

A través del análisis realizada se pueden llegar a variadas conclusiones, como ya se había mencionado anteriormente, se hace hincapié a que el clima laboral en la empresa Comercial Mexicana Mega Jiutepec es satisfactorio para sus trabajadores. Variadas son las aportaciones que se tienen a través de esta investigación.

Como aportaciones para la empresa podríamos mencionar, que gracias a este estudio se puede saber cuál es la dinámica laboral dentro de la empresa, los jefes de las áreas de RH y Gerencia pueden tomar datos de esta investigación para hacer

intervenciones en la empresa, tratando de mejorar los aspectos que salieron negativos. Así mismo de tratar de que dentro de la Empresa se siga dando una Satisfacción Laboral y como consecuente un buen Clima Laboral.

Esta investigación puede servir como comparación con otras tiendas de la misma línea. Permitirá comparar el Clima de trabajo y la satisfacción que tienen los trabajadores en la Misma empresa pero en diferentes sucursales.

Se espera que esta investigación sirva de guía para seguir mejorando el ambiente del trabajador, ya que como se había mencionado anteriormente el trabajador es el eslabón principal para que una empresa sea exitosa.

Las aportaciones a la psicología laboral que se pueden generar a través de esta investigación son que, principalmente se puede saber cuál es la satisfacción de una persona que labora en un empresa Comercializadora Comercial Mexicana, permite además tener indicios para otras investigaciones a futuro dentro de las misma empresa (Mega Jiutepec) o hacia las dependientes de esta o dentro de la misma línea de tiendas comerciales.

En cuanto a las personas que laboran dentro de la tienda, al devolverles los resultados de la investigación, se puede generar un tipo de motivación, reconocimiento y hasta agradecimiento por su desempeño dentro de su departamento y por la aportación que le dan a la empresa.

La investigación tuvo algunas limitantes, una de ellas fue la muestra, de las 183 personas que laboran en la empresa, solo se tomaron en cuenta 30, siendo esta una muestra marcada por las bases de psicometría como adecuada para la investigación.

Otra de las limitantes fue el tiempo y los horarios de los trabajadores, fue difícil que estos nos contestaran los instrumentos debido a que la época en que se aplicó el instrumento fue la época con más venta (Junio y Julio), y en ocasiones los trabajadores no tenían el tiempo para poder contestarnos.

- Diana Carolina Asimbaya López (2011) **Relación de la satisfacción laboral con el clima laboral en la empresa Intersa S.A.** Se concluye respondiendo al objetivo planteado en el sentido de que, la razón que justifica la baja productividad es la alta rotación de salida del personal debido a los factores remunerativos y el trabajo en equipo bajos. Los empleados de INTERSA S.A de acuerdo a las evaluaciones realizadas presentan un nivel alto tanto en satisfacción laboral como en clima laboral. El factor con más alto puntaje tanto en Satisfacción Laboral como en Clima Laboral es la comunicación e información interna, debido a que la comunicación entre jefes y empleados y viceversa es muy buena y con menos puntaje el factor de las relaciones de trabajo, ya que en la empresa no existe mucho trabajo en equipo.
- SANCHEZ, Florencia Cecilia (2011) **Satisfacción laboral y bienestar psicológico en trabajadores - Cerealera Santa Fé.** Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento. En cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y “sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente 85 constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional. Focalizando el análisis sobre algunos aspectos sociodemográficos

de la muestra estudiada, tales como género, edad, estado civil y puesto, del presente trabajo surge que las mujeres con respecto a los hombres tienen un promedio mayor de estrés experimentado, pero a ambos sexos el estresor que más los afecta son la falta de justicia organizacional. Desde el momento que los empleados experimentan estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico. En tanto que, entre los que no sufren de estrés laboral se evidencia una tendencia contraria, vale decir, menos estrés, más satisfacción y bienestar.

II. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1. Justificación Teórica.

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de satisfacción laboral y clima organizacional, encontrar explicaciones a situaciones internas con las condiciones relativas a seguridad, higiene y ergonomía; con la finalidad de detectar el nivel de satisfacción de los empleados y así mejorar las condiciones de trabajo en la empresa Metro Cajamarca y los resultados de la presente investigación servirán de material de consulta y fuente de referencia para investigadores que realicen estudios posteriores sobre la materia.

2.2. Justificación Práctica.

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas internos sobre la satisfacción laboral, clima organizacional y la estructura interna, que inciden en la productividad de los colaboradores y de los resultados de la empresa.

Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios en los reglamentos y normas que regulan los procesos empresariales y estrategias que al aplicarlas contribuirán a optimizar el nivel de satisfacción para con sus empleados.

2.3. Justificación Social.

Esta investigación permite beneficiar la administración pública y privada y en especial a la gestión del autoservicio Metro Cajamarca con sus empleados, ya que se podrá evaluar las diversas dimensiones de la satisfacción laboral, aumentarla y así brindar un buen servicio a los clientes y a la ciudadanía, de tal manera que las empresas e instituciones públicas y privadas puedan optimizar al máximo el nivel de satisfacción de sus empleados.

III. PROBLEMA.

El mundo empresarial se ha tornado muy competitivo, los detalles ya forman parte de una dura competencia, detalles que brindan el más valioso recurso de todo ente: “El recurso humano”.

En el Perú las empresas se están volviendo muy exigentes con su personal, buscan la eficiencia y eficacia a cada instante, requieren del personal un alto nivel de productividad y no nos preguntamos en qué nivel de satisfacción laboral se encuentran nuestros empleados.

En la localidad de Cajamarca, Hipermercado Metro se preocupa mucho en el desarrollo de su personal y la satisfacción de los trabajadores dentro de la empresa, destina muchos recursos para satisfacer a sus colaboradores y fidelizarlos.

Por lo tanto se puede definir el siguiente problema de investigación:

**¿CUÁL ES EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL EN EL AUTOSERVICIO METRO CAJAMARCA -2015?**

IV. MARCO REFERENCIAL.

Las condiciones de trabajo en que las personas llevan a cabo sus labores en sus centros de trabajo es un tema cada vez de mayor interés, no solo para las instituciones dedicadas al tema de trabajo, sino, también para la sociedad en su conjunto. Esto no es para menos, considerando que las personas pasan más de un tercio de cada día en el trabajo y sus implicancias que ello conlleva a sus condiciones de vida y a su misma productividad. Más aun, es una preocupación creciente de parte del Estado de que se genere trabajos decentes que propicien una mejor calidad de vida del trabajador. El significado del término “condiciones de trabajo” es bastante amplio. Clerc (1985) considera que “condiciones de trabajo” es una entidad junto con el “entorno”, con el cual forma un sistema complejo de interacciones y consecuencias, e involucra lo que es seguridad ocupacional, salud y condiciones de trabajo generales. Esta cobertura muestra dos particularidades; la primera, muestra la importante relación existente entre condiciones de trabajo, y seguridad y salud; y la segunda, el amplio significado de las condiciones de trabajo generales que puede implicar diferentes cosas, el cual podría resumirse como los factores que determinan la satisfacción de los trabajadores como las horas de trabajo, organización del trabajo, entre otros.

Las condiciones de trabajo influirían sobre la satisfacción de los trabajadores debido a que el entorno y las diversas condiciones generales en que el trabajador realiza sus labores (organizativo, entorno, facilidad de herramientas)

permite a los trabajadores satisfacer sus necesidades y expectativas en el empleo y por ende influir en su satisfacción.

La satisfacción del trabajo es un estado subjetivo del trabajador que tiene que ver con las circunstancias personales y las del trabajo, es decir, relaciona entre lo esperado y lo encontrado por el trabajador en el centro laboral. Spector (1997) define la satisfacción del trabajador como aquello que la gente siente acerca de su trabajo y sus diferentes aspectos. Diversos estudios se han centrado en la relación entre satisfacción y otros factores para analizar su incidencia. Al ser subjetiva la satisfacción, los factores que para un grupo de trabajadores son causales de satisfacción no necesariamente lo serán para otros. Considerando ello Herzberg (1959)¹¹ diferencia dos grupos de factores que influyen en la satisfacción del trabajador, los extrínsecos y los intrínsecos. Los factores extrínsecos se refieren a las condiciones generales del trabajo como organización, horarios, salarios, seguridad en el trabajo, promoción, es decir son factores monetarios o recompensas materiales; mientras que los factores intrínsecos, están referidos a los contenidos y ligados a la característica del trabajador, como reconocimiento en el trabajo, responsabilidad y logros, es decir son factores simbólicos o de calidad del trabajo.

A) SATISFACCIÓN LABORAL: Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer. En definitiva la satisfacción es una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas y los niveles son:

Muy Insatisfecho – Insatisfecho – Satisfecho – Muy satisfecho

B) DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL: La satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la organización a investigar) o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren.

Causas de satisfacción laboral: Existen diversos modelos explicativos sobre el concepto de satisfacción laboral, los cuales proponen que la misma está basada en diferentes causas, entre las que podemos mencionar: satisfacción de las necesidades, cumplimiento positivo de las expectativas y valores.

Las causas que producen satisfacción o insatisfacción se tienen:

- Reconocimiento: La mayoría de los hombres quieren y buscan el reconocimiento; en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.
- Buen Ambiente: El medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficientes pueden ser causa de insatisfacción.

- Competencia de la Dirección: Es decir si la dirección es incompetente hallaran poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.
- Seguridad en el Empleo: El grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

C) MOTIVACIÓN: La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Es la raíz dinámica del comportamiento; es decir, los factores o determinantes internos que incitan a una acción. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

D) LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA: La conducta que se lleva a cabo de manera frecuente y sin ningún tipo de contingencia externa. El propio incentivo es intrínseco a la actividad misma, es decir, es la realización de la conducta en sí misma lo que nos mueve, los motivos que conducen a la activación de este patrón conductual son inherentes a nuestra persona sin necesidad de estímulos externos: reconocimiento en el trabajo, responsabilidad y logros, es decir son factores simbólicos o de calidad del trabajo.

E) MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA: Son aquellas actividades en las cuales los motivos que impulsan la acción son ajenos a la misma, es decir, están determinados por las contingencias externas. Esto se refiere a incentivos o reforzadores negativos o positivos externos al propio sujeto y actividad:

Organización, horarios, salarios, seguridad laboral, promoción, es decir son factores monetarios o recompensas materiales.

F) PRODUCTIVIDAD: Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

G) PERCEPCIÓN GENERAL DEL TRABAJO

Es la descripción y opinión de la situación actual en la que se encuentra el trabajador en relación a su centro de labores, en ella está el clima laboral, el compromiso, la motivación y la imagen institucional para consigo mismo.

H) RECONOCIMIENTO LABORAL: Es una de las fuentes de satisfacción personal que tiene el ser humano para sentirse a gusto con su trabajo, además de con su vida. Así pues, desempeñar nuestra tarea y que superiores y compañeros la reconozcan, hace que la autoestima se vea reforzada.

I) CONDICIÓN LABORAL: Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo. Es una entidad junto con el entorno, con el cual forma un sistema complejo de interacciones y consecuencias, e involucra lo que es seguridad ocupacional, salud y condiciones de trabajo generales.

J) ÁREA Y AMBIENTE DE TRABAJO: Es lo que genera el clima laboral, es el medioambiente humano y físico en el que se desarrolla las labores cotidianas. Influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad. En esta se refleja las medidas de prevención, seguridad y salud.

K) FORMACIÓN E INFORMACIÓN LABORAL: Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los empleados, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la empresa y así generar línea de carrera mediante la fidelización del trabajador.

V. HIPÓTESIS.

Los colaboradores del autoservicio Metro Cajamarca se encuentran en un nivel de satisfacción laboral de: **SATISFECHO.**

VI. OBJETIVOS.

6.1. Objetivo General

- Determinar en qué nivel de satisfacción laboral se encuentran los colaboradores del autoservicio Metro Cajamarca.

6.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores según género y edad de los colaboradores.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores según las áreas del autoservicio Metro Cajamarca.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

1.1. Tipo y diseño de investigación:

El tipo de investigación es descriptiva e identificó el nivel de satisfacción laboral y no experimental porque se enfocó en la búsqueda de información sobre la satisfacción de los colaboradores del autoservicio Metro de Cajamarca.

1.2. Instrumentos de investigación:

Se analizó el nivel de satisfacción laboral de 33 colaboradores de las 04 áreas que conforman el autoservicio Metro Cajamarca: mediante la aplicación de un cuestionario de 26 preguntas con cuatro dimensiones: Percepción general, Motivación y reconocimiento, Área y ambiente de trabajo y Formación e información.

1.3. Fuentes de información:

La información se obtuvo mediante la aplicación de la encuesta, la misma que fue de manera anónima para que sea lo más cercano posible a la realidad.

Se tuvo que visitar 5 veces al autoservicio Metro Cajamarca, ya que los colaboradores tenían horarios y días de descanso diferentes.

Se ejecutaron 2 pequeñas entrevistas con los colaboradores: antes y después del llenado de la encuesta.

1.4. Procedimiento y análisis:

Para el procesamiento de la información usamos un sencillo MS EXCEL, para ello plasmamos la encuesta en la hoja de trabajo Excel, se marcaron las respuestas de los colaboradores donde correspondía, para que en simultáneo nos arrojara tablas

porcentuales que nos permitieron interpretar correctamente los resultados de la investigación.

En cada área del autoservicio Metro Cajamarca se analizó las 04 dimensiones y sus respectivos niveles de satisfacción laboral.

1.5. Diseño Poblacional.

La investigación fue sobre los 33 colaboradores en el autoservicio Metro Cajamarca, con el siguiente detalle:

ÁREAS DEL AUTOSERVICIO METRO CAJAMARCA	TRABAJADORES
ABARROTÉS, BAZAR Y ELECTRO	12
CONTABILIDAD Y REGISTROS	8
PERECIBLES, FRUTAS Y VERDURAS	10
CONTROL Y STOCK	3
TOTAL	33

RESULTADOS

1.6. Resultado por áreas.

A continuación los resultados obtenidos en cada una de las 04 áreas del autoservicio Metro Cajamarca, en sus respectivas dimensiones y con los niveles de satisfacción laboral.

TABLA 01. SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE ABARROTOS BAZAR Y ELECTRO (12 COLABORADORES).

NIVEL	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		TOTAL DE COLABORADORES	TOTAL %
12 COLABORADORES			1	8%	7	59%	4	33%	12	100.00%

INTERPRETACIÓN: De los resultados obtenidos en la tabla 01 se observa que en el área de Abarrotos, Bazar y Electro; el 8% se encuentra insatisfecho, el 59 % satisfecho y el 33% muy satisfecho laboralmente.

GRÁFICO 01. SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE ABARROTOS BAZAR Y ELECTRO (12 COLABORADORES).

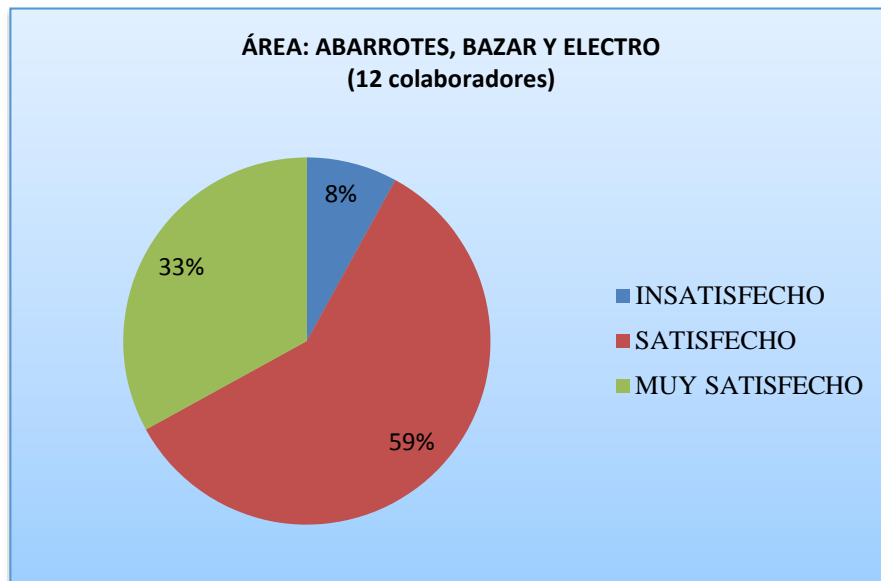


TABLA 02. SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE CONTABILIDAD Y REGISTRO (08 COLABORADORES).

NIVEL	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		TOTAL DE COLABORADORES	TOTAL %
8 COLABORADORES			1	12%	5	63%	2	25%	8	100.00%

INTERPRETACIÓN: De los resultados obtenidos en la tabla 02 se observa que en el área de Contabilidad y Registro; el 12% se encuentra insatisfecho, el 63 % satisfecho y el 25% muy satisfecho laboralmente.

GRÁFICO 02. SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE CONTABILIDAD Y REGISTRO (08 COLABORADORES).

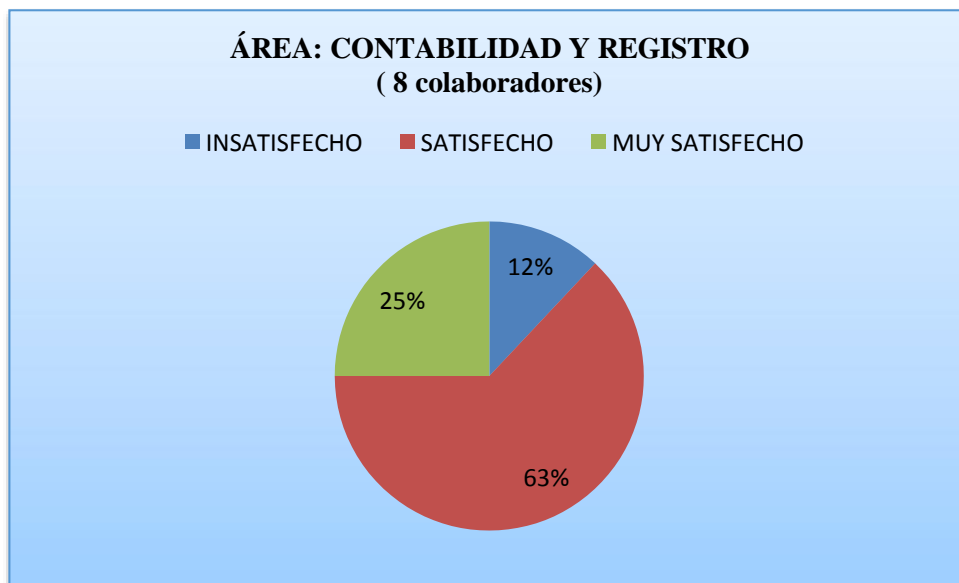
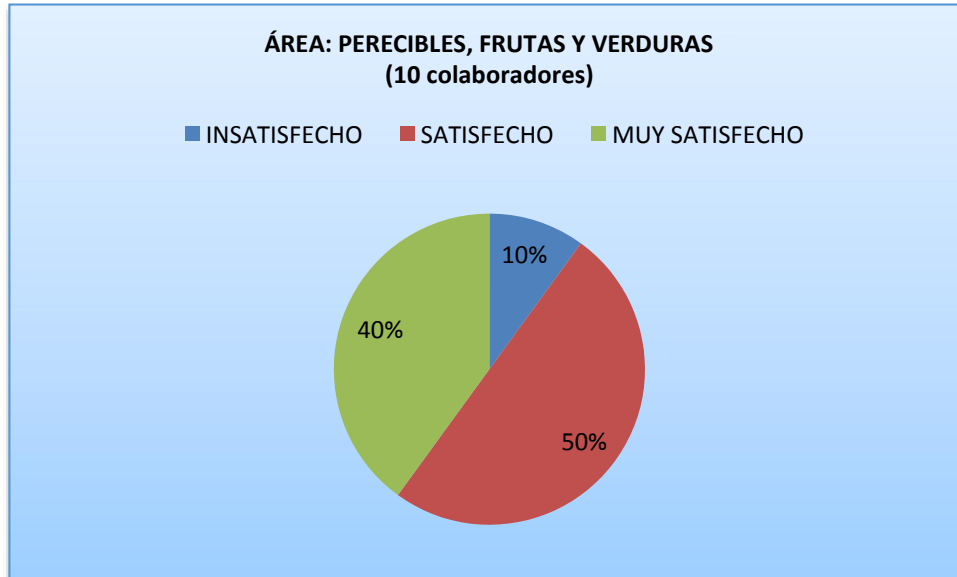


TABLA 03. SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE PERECIBLES, FRUTAS Y VERDURAS (10 COLABORADORES).

NIVEL	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		TOTAL DE COLABORADORES	TOTAL %
10 COLABORADORES			1	10%	5	50%	4	40%	10	100.00%

INTERPRETACIÓN: De los resultados obtenidos en la tabla 03 se observa que en el área de Perecibles, Frutas y Verduras; el 10% se encuentra insatisfecho, el 50 % satisfecho y el 40% muy satisfecho laboralmente.

GRÁFICO 03. SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE PERECIBLES, FRUTAS Y VERDURAS (10 COLABORADORES).

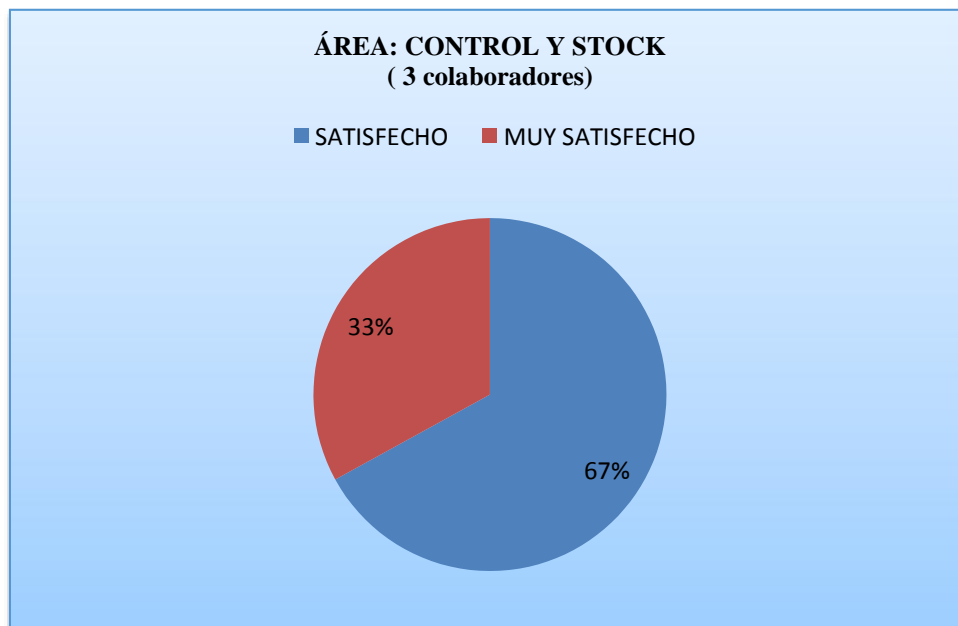


**TABLA 04. SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA CONTROL Y STOCK
(03 COLABORADORES).**

NIVEL	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		TOTAL DE COLABORADORES	TOTAL %
03 COLABORADORES					2	67%	1	33%	3	100.00%

INTERPRETACIÓN: De los resultados obtenidos en la tabla 04 se observa que en el área de Control y Stock; el 67 % satisfecho y el 33% muy satisfecho laboralmente.

**GRÁFICO 04. SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA CONTROL Y STOCK
(03 COLABORADORES).**



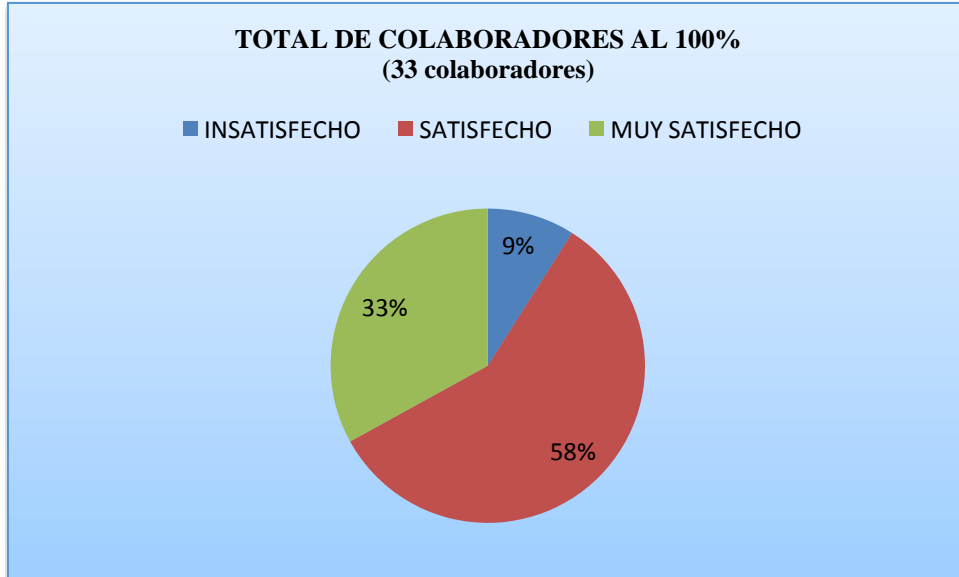
1.7. Resultados generales.

TABLA 05. SATISFACCIÓN LABORAL AL 100% DE LOS COLABORADORES (33 COLABORADORES).

NIVEL	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		TOTAL DE COLABORADORES	TOTAL %
33 COLABORADORES			3	9%	19	58%	11	33%	33	100.00%

INTERPRETACIÓN: La tabla 05 muestra la satisfacción laboral del total de los 33 colaboradores dl autoservicio Metro Cajamarca en donde el 9% se encuentra insatisfecho, el 58 % satisfecho y el 33% muy satisfecho laboralmente.

GRÁFICO 05. SATISFACCIÓN LABORAL AL 100% DE LOS COLABORADORES (33 COLABORADORES).



ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

- Según el estudio de Pilar Ortiz Serrano: “Clima y satisfacción laboral en comercial mexicana Mega Jaltepec”, el clima laboral es satisfactorio para sus trabajadores. La **tabla 05** muestra que en metro Cajamarca el resultado es bastante óptimo ya que se obtuvo como resultado un 91% entre satisfechos y muy satisfechos.
- Pilar Ortiz Serrano analizó la situación de 183 trabajadores en Comercial Mexicana Mega Jaltepec y tuvo 30 encuestados varones como muestra, sus limitantes fueron los horarios de los trabajadores ya que el estudio se realizó en meses de bastante venta (JUNIO - JULIO), De igual manera sucedió en el autoservicio Metro Cajamarca puesto que los horarios son rotativos, por lo que nos tomó una semana para recopilar la información y la aplicación de la encuesta. Se aplicó a todos los 33 colaboradores donde, tienen en edad promedio 24 años de edad, el 70% son de sexo masculino y el 30% femenino; en dónde los varones se encuentran en un nivel más alto de satisfacción que las mujeres.
- Diana Carolina Asimbaya López en su estudio de “Relación de la satisfacción laboral con el clima laboral en la empresa Intersa S.A.” fortalece que la razón que justifica la baja productividad es la alta rotación de salida del personal en todas sus áreas debido a los factores remunerativos y el trabajo en equipo bajos, en el autoservicio Metro Cajamarca el área con más exigencia y con más colaboradores es la de ABARROTÉS, BAZAR Y ELECTRO, es también la que muestra menos insatisfacción en comparación a las otras áreas y donde se refleja un evidente trabajo en equipo y un 92% de satisfacción laboral según **tabla 01**.

CONCLUSIONES

- La satisfacción laboral en Metro Cajamarca se encuentran en un nivel de: SATISFECHO, donde el 91% se encuentra en un estado de satisfacción laboral y el 9% siente una insatisfacción laboral.
- Los 33 colaboradores tienen en edad promedio 24 años de edad, el 70% son de sexo masculino y el 30% femenino; en dónde los varones se encuentran en un nivel más alto de satisfacción que las mujeres.
- En el área de abarrotes, bazar y electro el 33% se encuentra muy satisfecho, el 59% satisfecho y el 08 % insatisfecho; en el área de Contabilidad y Registro el 25% se encuentra muy satisfecho, el 63% satisfecho y el 12% insatisfecho; en el área de perecibles, frutas y verduras el 40% se encuentra muy satisfecho, el 50% satisfecho y el 10% insatisfecho y en el área de control y stock el 33% se encuentra muy satisfecho y el 67% en un nivel de satisfecho.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar la misma metodología del trabajo en toda la cadena Cencosud Retail Perú S.A. a la cual pertenece el autoservicio Metro Cajamarca.
- Se encomienda un estudio con las mismas dimensiones pero en el área netamente administrativo y gerencial.
- Sugerimos un estudio futuro en la cadena Cencosud Retail Perú S.A. enfocándose en la última reducción de personal.

AGRADECIMIENTO

Dar gracias a Dios, por estar con mi persona en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido el soporte y compañía durante el periodo de estudio.

A mis padres y familiares, que me brindaron todo su apoyo, alegría y logran darme fortaleza necesaria para seguir adelante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álava, C.T. (1984) PSICOLOGÍA CLÍNICO – LABORAL. Lima: Editorial San Marcos, Segunda edición.
- Diana Carolina Asimbaya López (2011) LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA INTERSA S.A.
- Flores García Rada, J (1992) EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES. Lima: Universidad del Pacífico.
- García Álvarez, A.I. y Ovejero Bernal, A. (2000) Feedback Laboral y Satisfacción Universidad de Oviedo, España. <http://www3.uniovi.es/~Psi/REIPS/v1n0/art3>
I. España: Ediciones Martínez Roca S.A.
- Kittleson, Ch (1996) IDENTIFYING AND CORRECTING UNSAFE EMPLOYEE ATTITUDES AND BEHAVIOR. Supervisor's Safety Update. EEUU. <http://www.eig.com/SSUDEX.htm>
- Pilar Ortiz serrano, Lirios Cruz Garcia (2010) CLIMA LABORAL EN COMERCIAL MEXICANA MEGA JIUTEPEC
- Robbins, S.P. (1998) COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. México: Prentice Hall, Octava edición.
- Sánchez Florencia, Cecilia (2011) SATISFACCION LABORAL Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES - CEREALERA SANTA FE.
- Van Haller Gilmer, B (1976) TRATADO DE PSICOLOGÍA EMPRESARIAL, Tomo
- Werther, W.B. y Davis, K. (1996) ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS. México: McGraw Hill
- Wexley, K.N. y Yukl, G.A. (1990) CONDUCTA ORGANIZACIONAL Y PSICOLOGÍA DEL PERSONAL. México: Compañía Editorial Continental S.A.

ÁREA Y AMBIENTE DE TRABAJO

14.- ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con su puesto de trabajo?

15.- ¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?

16.- ¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?

17.- ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

18.- ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?

19.- ¿Puede realizar su trabajo de forma segura?

20.- ¿Conoce los protocolos en caso de emergencia?

21.- ¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?

	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
14.- ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con su puesto de trabajo?				
15.- ¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?				
16.- ¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?				
17.- ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?				
18.- ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?				
19.- ¿Puede realizar su trabajo de forma segura?				
20.- ¿Conoce los protocolos en caso de emergencia?				
21.- ¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?				

FORMACION E ONFORMACION

22.-¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

23.- ¿Ha recibido información básica sobre Prevención de riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?

24.- Cuando necesita formación específica, al margen de la en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?

25.- Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica ¿La empresa me lo proporciona?

26.- ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?

SUGERENCIAS (Señale aquellas sugerencias que considere necesarias para una mejora en el desempeño de sus funciones).

	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
22.-¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?				
23.- ¿Ha recibido información básica sobre Prevención de riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?				
24.- Cuando necesita formación específica, al margen de la en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?				
25.- Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica ¿La empresa me lo proporciona?				
26.- ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?				
SUGERENCIAS (Señale aquellas sugerencias que considere necesarias para una mejora en el desempeño de sus funciones).				

.....