

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Trabajo de Investigación

**La satisfacción laboral de los colaboradores del área
de ventas de una empresa retail con sede en
Huancayo en el año 2019**

Ylenia Natalie Ubaldo Contreras

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Pedro Bernabe Venegas Rodríguez

Dedicatoria

A mis padres Juan y Primitiva, por su apoyo en todo momento desde el inicio de mis estudios, y a mi hermano Juan Carlos, por apoyarme siempre, los quiero mucho.

Ylenia Ubaldo

Agradecimientos

Expreso mis agradecimientos:

Al gerente, Ynes Delgado, de la empresa en estudio por brindarnos la facilidad de acceso, ayudándonos de esta manera en el desarrollo de esta investigación.

A los colaboradores de la empresa en estudio por su disposición de ayudarnos al cumplimiento de nuestra investigación.

El profesor Pedro Bernabe Venegas Rodríguez, por ser el asesor, por su apoyo para desarrollar esta investigación.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras.....	vii
Resumen.....	viii
<i>Abstract</i>	ix
Capítulo I: Planteamiento Del Estudio	1
1.1. Delimitación de la Investigación	1
1.1.1. Espacial.....	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual.....	1
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Formulación del Problema.....	3
1.3.1. Problema General.....	3
1.3.2. Problemas Específicos.....	3
1.4. Objetivos de la Investigación.....	3
1.4.1. Objetivos Generales.....	3
1.4.2. Objetivos Específicos.....	3
1.5. Justificación de la Investigación	4
1.5.1. Justificación Teórica.....	4
1.5.2. Justificación Práctica.....	4

1.5.3. Justificación Metodológica.....	5
Capítulo II: Marco Teórico.....	6
2.1. Antecedentes de Investigación.....	6
2.1.1. Artículos Científicos.....	6
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	8
2.1.2.1 Tesis Nacional.....	8
2.1.2.2 Tesis Internacional.....	9
2.2. Bases Teóricas.....	11
2.2.1 Satisfacción Laboral.....	11
Capítulo III: Hipótesis y Variables.....	14
3.1. Hipótesis.....	14
3.1. Hipótesis General.....	14
3.2. Hipótesis Específicas.....	14
3.2. Identificación de Variables.....	14
3.3. Operacionalización de Variables.....	14
Capítulo IV: Metodología.....	16
4.1. Métodos de Investigación.....	16
4.1.1. Métodos Generales.....	16
4.1.2. Métodos Específicos.....	16
4.2. Configuración de la Investigación.....	16
4.2.1. Enfoque de la investigación.....	16

4.2.2. Tipo de investigación.....	16
4.2.3. Nivel de investigación.....	16
4.2.4. Diseño de investigación	17
4.3. Población y Muestra	17
4.3.1. Población.....	17
4.3.2. Muestra.	17
4.3.2.1. Unidad de análisis.	17
4.3.2.2. Tamaño de la muestra.	17
4.3.2.3. Selección de la muestra.....	18
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
4.5. Proceso de recolección de datos	18
4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis	18
4.6.1. Descripción del Análisis Descriptivo.....	18
4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.....	18
Capítulo V: Resultados	19
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	19
5.2. Presentación de Resultados.....	20
5.2.1 Satisfacción Laboral.....	20
5.3. Contrastación de Resultados	26
5.3.1 Género.....	26
5.3.2 Edad	28

5.3.2 Puesto de Trabajo.....	30
Capítulo VI: Discusión	33
6.1. Discusión de resultados.....	33
Conclusiones	35
Recomendaciones	36
Referencias.....	37
Apéndice A	39
Apéndice B.....	41
Apéndice C.....	43
Apéndice D	43
Apéndice E.....	44
Apéndice F	45
Apéndice G	45

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Diseño del trabajo</i>	20
Tabla 2 <i>Recompensas extrínsecas</i>	21
Tabla 3 <i>Realización personal y profesional</i>	22
Tabla 4 <i>Relaciones sociales y tiempo libre</i>	23
Tabla 5 <i>Reconocimiento del propio desempeño</i>	24
Tabla 6 <i>Valoración social del trabajo</i>	25
Tabla 7 <i>Prueba de Normalidad de la variable interviniente Género</i>	26
Tabla 8 <i>Nova de la variable interviniente Género</i>	26
Tabla 9 <i>Rangos de la variable interviniente Género</i>	27
Tabla 10 <i>U de Mann-Whitney</i>	27
Tabla 11 <i>Prueba de Normalidad de la variable interviniente Edad</i>	28
Tabla 12 <i>Nova de la variable interviniente Edad</i>	29
Tabla 13 <i>Rango de la variable interviniente Edad</i>	29
Tabla 14 <i>H de Kruskal-Wallis</i>	30
Tabla 15 <i>Prueba de Normalidad de la variable interviniente Puesto de Trabajo</i>	30
Tabla 16 <i>Anova de la variable interviniente Puesto de Trabajo</i>	31
Tabla 17 <i>Rango de la variable interviniente Puesto de Trabajo</i>	31
Tabla 18 <i>H de Kruskal-Wallis</i>	32

Lista de Figuras

<i>Figura 1</i> Diseño de Trabajo	20
<i>Figura 2</i> Recompensas extrínsecas.....	21
<i>Figura 3</i> Realización personal y Profesional.....	22
<i>Figura 4</i> Relaciones sociales y tiempo libre.....	23
<i>Figura 5</i> Reconocimiento del propio desempeño	24
<i>Figura 6</i> Valoración Social del Trabajo	25

Resumen

Para el éxito de una empresa es vital asegurar al recurso humano, por ello las organizaciones deben asumir el compromiso de gestión sensitiva referida a las necesidades de los empleados, dándose un cambio de paradigma en la cultura de trabajo. La satisfacción laboral es un sentimiento positivo que los empleados tienen sobre el trabajo y para determinar el comportamiento laboral, y la satisfacción laboral es una medida de cuán fuertes son.

Esta investigación fue elaborada con la finalidad de conocer si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de ventas de una empresa *retail* con sede en Huancayo en base a las dimensiones: Diseño de trabajo, recompensas extrínsecas, realización personal y profesional, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral y valoración social de trabajo con relación a las variables intervinientes edad, género y puesto laboral, la muestra estuvo constituida por 34 colaboradores se aplicó la encuesta de satisfacción laboral ESL creado por Anaya & Suarez (2004). Posteriormente para el análisis de la información se aplicó el análisis de varianza Anova, U-de Mann Whitney y H de Kruskal Wallis determinar si existen diferencias en relación con las variables intervinientes.

En esta investigación, se identificó que no existe diferencia en el nivel de satisfacción con relación a las variables intervinientes edad, género y puesto laboral por lo que podemos decir que estas variables no influyen en el grado de satisfacción laboral.

Abstract

For the success of a company it is vital to ensure the human resource, so organizations must assume the commitment of sensitive management related to the needs of employees, giving a paradigm shift in the work culture. Job satisfaction is a positive feeling that employees experience with respect to the work they do and that determine their behavior in their job and the degree of job satisfaction is the measure that determines how strong this is.

This research was carried out with the purpose of knowing if there is a difference in the level of job satisfaction in the employees of the sales area of a *retail* company based in Huancayo based on the dimensions: Work design, extrinsic rewards, personal and professional achievement, social relations and free time, recognition of one's own work performance and social valuation of work in relation to the intervening variables age, gender and job position, the sample consisted of 34 employees, the ESL job satisfaction survey created by Anaya & Suarez was applied (2004). Subsequently, for the analysis of the information, the analysis of variance Anova, U-Mann Whitney, H of Kruskal Wallis and T-Student was applied to determine if there are differences in relation to the intervening variables.

In this investigation, it was identified that there is no difference in the level of satisfaction in relation to the intervening variables age, gender and job position so we can say that these variables do not influence the degree of job satisfaction.

Capítulo I: Planteamiento Del Estudio

La importancia del planteamiento del problema en una investigación, según (Quintana, 2008):

En su revista de investigación en Psicología menciona que el Planteamiento del Problema es tan solo enunciar un problema de investigación de una Buena Forma, es decir, con un formato adecuado, en lugar de entender esta etapa de la investigación como el análisis crítico de un conjunto de hechos y conceptos, con el objetivo de descubrir una laguna o inconsistencia en el cuerpo de conocimientos de la disciplina. (p. 244)

1.1. Delimitación de la Investigación

La limitación habrá de efectuarse en cuanto al tiempo y el espacio, para situar el problema en un contexto definido y homogéneo de manera tal, delimitar una investigación significa especificar en términos concretos las áreas de interés en la búsqueda, establecer su alcance y decidir las fronteras de espacio, tiempo y circunstancia que se le impondrá a la investigación (Sabino, 2014, pág. 53).

1.1.1. Espacial.

La presente investigación se realizará en una empresa *retail* ubicado en el distrito de El Tambo en la Ciudad de Huancayo del departamento de Junín.

1.1.2. Temporal.

La aplicación de la presente investigación se desarrollará en el segundo semestre del año 2019.

1.1.3. Conceptual.

La investigación está delimitada por la variable Satisfacción Laboral y con la base teórica de los siguientes autores, Lydia Arbaiza Fermin, Stephen Robbins y Timothy Judge, Keith Davis y John Newstrom.

1.2. Planteamiento del Problema

En la actualidad las empresas *Retail* en el Perú se ven afectadas por el alto índice de rotación de personal, esto se debe a que los colaboradores no se sienten satisfechos ya sea por las condiciones de trabajo, clima laboral, etc. Por ello para las empresas *Retail* retener a su personal se vuelve un desafío. Según Info Capital Humano (2016), menciona que, según su investigación en el Perú. El 76% de personas respondió de manera negativa a la pregunta ¿Eres feliz en tu trabajo?, dentro del porcentaje mencionado, el 22% manifiesta que es porque no está en un trabajo desafiante, el 20% manifiesta que no cuenta con un buen clima laboral, el 19% indica que su jefe no es un buen líder, el 12% indica que es porque no está conforme con su remuneración y el 10% indica que la empresa no reconoce sus logros. Por lo tanto, se deduce que los trabajadores no son felices es su centro de trabajo. Así mismo, según El Gerente General de Laborum, Zavala (2014) indica que:

Entre 10% y 12% de trabajadores del sector *Retail* desde ejecutivos hasta reponedores cambian de trabajo al año, mientras que el promedio del mercado oscila entre el 5% y 10%. Se tiende a rotar más en las labores comerciales. A diferencia de sectores más estables, ya que el vendedor tiene más opciones por la apertura de nuevos centros comerciales, dijo. (párr. 2).

Para dar inicio a esta investigación se entrevistó a la Coordinadora de Recursos Humanos de la empresa *Retail* con sede en Huancayo, y se le preguntó ¿Cuál es la percepción de los colaboradores sobre la satisfacción laboral dentro de la empresa?, a lo que respondió que no tenía conocimiento de cuál es la percepción de la satisfacción laboral de los colaboradores. Así mismo, mencionó que existe un elevado índice de rotación en promedio que de cada 10 personas que ingresan, 2 cesan en menos de 6 meses. A consecuencia de estas respuestas se supone un posible problema en la satisfacción laboral de la empresa *Retail* con sede en Huancayo, así dando origen al planteamiento del problema de esta investigación.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa *retail* con sede en Huancayo tienen alguna diferencia con relación a las variables intervinientes como edad, género y puesto laboral, en el año 2019?

1.3.2. Problemas Específicos.

¿El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa *retail* con sede en Huancayo en base a las dimensiones tienen alguna diferencia con relación a la variable interviniente edad en el año 2019?

¿El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa *retail* con sede en Huancayo en base a las dimensiones tienen alguna diferencia con relación a la variable interviniente género en el año 2019?

¿El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa *retail* con sede en Huancayo en base a las dimensiones tienen alguna diferencia con relación a la variable interviniente puesto laboral en el año 2019?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivos Generales.

Identificar y determinar si existe diferencias en el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa *Retail* con sede en Huancayo con relación a las variables intervinientes edad, género y puesto laboral, en el año 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos.

Identificar y determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa *retail* con sede en Huancayo en base a las dimensiones con relación a la variable interviniente edad, en el año 2019.

Identificar y determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa *Retail* con sede en Huancayo en base a las dimensiones con relación a la variable interviniente género, en el año 2019.

Identificar y determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa *Retail* con sede en Huancayo en base a las dimensiones con relación a la variable interviniente puesto de trabajo, en el año 2019.

1.5. Justificación de la Investigación

La justificación de la investigación explica el fundamento de la investigación o la razón por la que la investigación está siendo llevada a cabo.

1.5.1. Justificación Teórica.

En las empresas es necesario que brinden una buena satisfacción laboral para todos los colaboradores, tanto internos como externos, si una organización no cuenta con una satisfacción laboral favorable, se verá en desventaja con otras empresas, ya que proporcionarán una mayor calidad en sus servicios y esto permitirá mejorar el desempeño.

La presente investigación nace como necesidad de realizar un diagnóstico organizacional en el área de ventas de una empresa *Retail* con sede en Huancayo, el fin de esta investigación es identificar y determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas, proporcionando información sobre como es el ambiente donde se están relacionando los integrantes de esta empresa *Retail* y como esto afecta (positiva o negativamente) a la percepción tienen ellos de su satisfacción laboral.

1.5.2. Justificación Práctica.

El discernimiento de la satisfacción laboral brindará información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, así se introducirán cambios tanto en las actitudes y conductas de los colaboradores. Debemos tomar en cuenta que el trabajador tiene potestad de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Goncalves, 1997).

1.5.3. Justificación Metodológica.

La investigación tiene principio cuantitativo, por tratarse del estudio del nivel de Satisfacción Laboral en base a factores y datos que podemos cuantificar y medir.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos Científicos.

En el artículo de Cantón (2016) menciona la relevancia y el impacto de la profesión docente en las generaciones más jóvenes. Es particularmente importante examinar su satisfacción, ya que esto afecta directamente el desempeño y la efectividad de su profesión. El objetivo de este estudio es realizar un estudio de los principales estudios sobre el trabajo de los docentes y la satisfacción profesional sobre la base de una conceptualización de los autores. La metodología ha sido seleccionada de la literatura y los resultados de los últimos 10 años sobre este tema. Los resultados muestran una variedad de enfoques y perspectivas sobre los antecedentes científicos de cada investigador. Además, se centran en la mayoría de las mujeres no universitarias, así como en promedio a una alta satisfacción con la profesión y enfatizan una forma positiva en el aspecto de la relación, así como una forma negativa, una valoración y un salario.

Encinas (2013), publicó una nota en la revista *Papers* titulada *Definición de un Modelo de Clima Laboral basado en la Gestión por Competencias (2000c) y la comunicación presentada al congreso XIII es Journées internationales de Sociologie du travail Mesures et demesures du travail Bruxelles 25-27*, titulado bajo la propuesta de modelo multivariado de clima y satisfacción laboral. Este artículo plantea un modelo explicativo del clima laboral basados en justificaciones teóricas que incorporan la esperanza de una importación de los recursos humanos en la sociológica, así como los elementos de la organización que permiten articular el constructo. La idea fundamental consiste en la representación de estos dos escenarios a través de un grupo de variables y su conexión con los denominados sistemas de deterioro, previniendo caminos de análisis y posibles conflictos en la materialización de un

clima toxico, siendo lo más importante definir procesos de gestión que ayuden a neutralizarlo e incluir buenas practicas orientadas al desarrollo de un clima laboral satisfactorio.

El artículo sobre el estudio de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas de servicios realizado con empleados de tres empresas de servicios en Pachuca de Soto Hidalgo para el cual se utilizaron dos instrumentos, el clima organizacional Brown y Leigh y Satisfacción laboral (S21 / 26) por JL Melia. La muestra consistió en 255 empleados es un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, donde se determina según los resultados identificados que mientras más favorable es la percepción de clima organizacional en las empresas los empleados están laboralmente satisfecho. Finalmente, este resultado ayudará a los gerentes a identificar las principales causas de insatisfacción y tomar medidas para mejorarlas o cambiarlas. Tendrá la oportunidad de planificar estrategias empresariales que influyan tanto al factor humano como al desarrollo de la organización. (Velázquez, 2017)

El artículo de Barajas (2017), que analiza la percepción de género entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector industrial, nos muestra que la cuestión de la satisfacción y el clima idóneo se puede percibir de manera diferente para hombres y mujeres, para lo cual lo que esta investigación hace es analizar si existe diferencia de género en cuanto a la satisfacción laboral y el clima organizacional para lo cual utiliza las variables del clima psicológico-organizacional (cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, justicia e innovación) y la satisfacción laboral (Conformidad con el trabajo, relaciones laborales e identificación con el trabajo). El estudio tiene un alcance cuantitativamente descriptivo y tiene una muestra de 132 empleados. Los resultados de este estudio indican que no hay diferencia en cuanto a la satisfacción laboral y el clima organizacional para hombres y mujeres dentro de la empresa y se concluye que en dicha empresa hay un nivel equilibrado para hombres y mujeres respecto al clima y satisfacción laboral.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

2.1.2.1 Tesis Nacional

Gutierrez (2012), realizó una investigación para determinar el nivel de satisfacción laboral a nivel de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, Agencia - Principal Huancavelica. Para el cumplimiento con el objetivo planteado se analizó diversas características de los empleados tales como: características biográficas, los factores motivadores y factores higiénicos que influyen en la satisfacción laboral de los empleados, de la misma forma se analizó el clima laboral de la organización que influyen en el rendimiento y satisfacción de las necesidades de los empleados. En la presente investigación se ha utilizado el método deductivo – inductivo ya que se usó la información específica de la realidad de una organización, los factores que se tomaron en cuenta a cerca de la satisfacción laboral y también para la presentación de resultados obtenidos. Los resultados alcanzados han sido que los factores como: logro en el trabajo, relaciones interpersonales, políticas y administración, reconocimiento y responsabilidades se presentan en un nivel medio en la satisfacción laboral. Esta investigación finalmente concluye, con propuestas de mejora desde la perspectiva del crecimiento como trabajador, relaciones interpersonales, salario, supervisión y condiciones de trabajo, así mismo se hacen recomendaciones para que los factores motivacionales sean óptimos y no provoquen insatisfacción a la misma vez también se dan recomendaciones para que los factores de motivación sean óptimos y así evitar la ausencia de satisfacción todo esto teniendo en cuenta la satisfacción laboral utilizando la teoría bifactorial de Herzberg.

Surca (2010) llevo a cabo la indagación de la gestión del potencial humano y su clima organizacional en las entidades financieras de Ayacucho, en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, con la investigación se llegó a lo siguiente: Se ha autenticado con evidencias elocuentes que estadísticamente los desempeños laborales en las entidades financieras de Huamanga totalmente son influidos por actos de motivación y los

diversos programas de estímulos, podemos mencionar la imparcialidad y transparencia en los ascensos, los reconocimientos personales, y las promociones de colaboradores y primordialmente los incentivos por rendimiento. Se verifica de esta manera la validez de la hipótesis inicial.

Flores (2018) realizó la indagación: “Programa de motivación laboral para el incremento de la productividad de los colaboradores de la empresa Ripley-Huancayo”. El objetivo de esta investigación es observar y determinar cómo ayudan los motivadores ya sea en salario, desarrollo laboral, rotación y capacitaciones, en la productividad de los colaboradores de la empresa Ripley Huancayo. El salario influye en la productividad, las capacitaciones, el desarrollo laboral, la rotación en los niveles de productividad de los colaboradores. En pocas palabras para concluir: Los elementos motivadores como: capacitaciones, rotación, desarrollo laboral y salario, son los factores más predominantes en el desempeño de los colaboradores, de estos factores se puede observar el incremento de la productividad, la mayoría de los colaboradores están motivados de manera individual para efectuar sus labores en la organización, pero no cuentan con motivación trascendental por parte de la organización. La motivación es primordial para realizar sus labores. Para finalizar esta investigación nos ayudó a comprender la influencia que existe entre la motivación laboral y la productividad; se pudo observar factores motivadores los cuales son capacitaciones, rotación, desarrollo laboral y salario en otras empresas como la Financiera Uno Oechsle no son tomados en cuenta estos factores motivacionales y con eso podemos ver como es la productividad de la empresa.

2.1.2.2 Tesis Internacional

Perez (2013) lleva cabo la investigación: “La motivación en relación con la satisfacción laboral del logro de trabajadores de México, en la Universidad Autónoma de nuevo León”, con la investigación se llegó a lo siguiente. Existe una conexión significativa entre los factores de

clima organizacional, motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores, relaciones sociales entre los integrantes de la empresa, apoyo entre los colaboradores, consideración de los dirigentes, recompensas, motivación, esfuerzo, liderazgo y utilidad de los dirigentes. En pocas palabras con un buen clima organizacional existe mayor prioridad por desempeñar labores complicados así se busca con más prioridad la optimalización en el trabajo. A través de los tres factores de clima organizacional y el factor competitividad de la motivación que son unión y apoyo entre los colaboradores, satisfacción con el trabajo, y recompensas y beneficios se ejecuta una relación elocuente. Al finalizar con esto, un clima organizacional favorable se detalla la aspiración de ser mejor en situaciones interpersonales.

La tesis de Rocco (2009) realizó la investigación teórica que intenta indagar de qué manera el salario emocional contribuye a la satisfacción laboral y la retención de empleados además de una reflexión de la relación de dichos conceptos en el escenario económico. Se reconoce que existe una estrecha relación entre satisfacción laboral y el salario emocional y como el salario emocional ayuda a incrementar la satisfacción.

Se sabe que los trabajadores necesitan estar satisfechos en sus puestos para poder desempeñarse de manera adecuada y así contribuir con el desarrollo de la empresa por ende la satisfacción laboral es el tema central, así como los factores que contribuirán a su presencia o ausencia en el trabajo, es así que se presenta el salario emocional como un factor que ayuda al aumento de la satisfacción. Finalmente, bajo su fundamento nos dice que los empleados satisfechos tienden a ser más productivos, creativos y comprometidos, y si se puede crear un ambiente capaz de atraer, motivar y retener a aquellos que trabajan bien los empleados estarán propensos a tener éxito y ser competitivos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Satisfacción Laboral

Hay varias definiciones de satisfacción laboral, los más importantes son aquellos que lo consideran una sensación, sentimiento y actitud:

Según Cardenas (2017) en su estudio realizado da a conocer que para Gibson (1996) define que:

La satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales. (p. 13)

Según Vega (2011) en el artículo que realizó informa que Pastor (2000) enmarca conceptualmente el constructo satisfacción laboral, se ha de remitir al concepto de actitud:

Se han realizado muchas definiciones sobre lo que es la actitud; si se tratara de hallar lo que en todas ellas subyace de común, podría decirse que siempre se describen en términos de evaluación. La actitud supone evaluar un objeto de experiencia como bueno o malo, agradable o desagradable, deseable o indeseable; se trata de una evaluación que afecta a la esfera del pensamiento, pero también a los sentimientos y a la determinación comportamental de la persona, como sería la evaluación de la satisfacción laboral. Por eso, la actitud alude simultáneamente al afecto, a la cognición y a las disposiciones conductuales. (p. 43)

Como señala Gutierrez (2015) en su estudio relazado; Alles (2007) define a la satisfacción laboral: “las organizaciones son mucho más que únicamente medios para proveer de bienes y servicios a la sociedad. De hecho, muchos individuos pasan gran parte de su vida en la organización, la cual tiene profunda influencia en su comportamiento” (p. 68)

Según Cardenas (2017) en su investigación da a conocer que Chiavenato (1986) señala que la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo, es decir que el empleado mientras esté satisfecho, sus actitudes a la hora de realizar sus actividades en su área de trabajo van a ser agradables. (p.7)

La escala de satisfacción laboral toma como base a un nivel global instrumentos tales como: *Job in General Scale*, *Michigan Organizational Assessment Questionnaire Subescale*, pero también en estudios de investigadores como Benkelman (2004), Ironson & Smith (1981), y Jackson et al. (1998) En el contexto de faceta, se puede ver que el ESL depende de herramientas como *Minnesota Satisfaction Questionnaire*, *Job Diagnostic Survey*. Por último, la relación de las preguntas planteadas en esta encuesta puede ser aplicada de manera fácil y ordenada en los trabajadores del área de ventas de la empresa *retail*.

Todo esto da suficiente generalidad para ser aplicado en nuestro caso. El instrumento consta de un cuestionario con 30 ítems medidos con una escala nominal de 1 a 5 y distribuida en seis dimensiones que son las siguientes:

1. Diseño del trabajo, como definición del puesto de trabajo y la participación del trabajador sobre las tareas relacionadas al mismo. Dentro de esta dimensión, se tienen facetas como: autonomía laboral, opinión, participación, diseño de trabajo entre otros.

2. Recompensas extrínsecas, todo lo relacionado con beneficios económicos y seguridad social proporcionada por el trabajo. Las facetas son: buen salario, buena seguridad social y contar con una buena seguridad e higiene en el trabajo.

3. Realización personal, esta dimensión está relacionada con el ajuste persona-trabajo, es decir, cómo se adaptan las cualidades de la persona con las características del trabajo, además de la percepción que el individuo tiene de cómo el trabajo es un medio adecuado para su desarrollo. En esta parte, están las facetas: motivación, adecuación del trabajo a la persona, sentir que el trabajo ayuda a satisfacer necesidades y objetivos, entre otras.

4. Relaciones sociales y tiempo libre, relaciones con personas del entorno y la disponibilidad de tiempo libre de trabajo permitido por los horarios de trabajo. En esta dimensión se pueden ver las siguientes facetas: tiempo en familia, buenas relaciones con compañeros y un horario flexible.

5. Reconocimiento del propio desempeño laboral, reconocimiento de colegas, clientes y supervisores sobre el desempeño del empleado. Las facetas de esta dimensión son: reconocimiento de los compañeros, tener jefes competentes y justos y sentir que el desempeño laboral es apropiado a las posibilidades del mismo trabajador.

6. Valoración social del trabajo, valoración de la familia, amigos y sociedad en general, del trabajador. Las facetas involucradas son: desarrollar un trabajo para que la familia esté orgullosa, sentir que está haciendo algo de valioso y estatus social por el trabajo que realiza.

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

Adopción de algunos datos que sirven de base para iniciar una investigación o argumento.

3.1. Hipótesis General.

Existe diferencias en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa *Retail* con sede en Huancayo con relación a las variables intervinientes edad, género y puesto laboral, en el año 2019.

3.2. Hipótesis Específicas.

Existen diferencias en el nivel de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de la empresa *Retail* en base a las dimensiones con relación a la variable interviniente edad, en el año 2019.

Existen diferencias en el nivel de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de la empresa *Retail* en base a las dimensiones con relación a la variable interviniente edad, en el año 2019.

Existen diferencias en el nivel de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de la empresa *Retail* en base a las dimensiones con relación a la variable interviniente edad, en el año 2019.

3.2. Identificación de Variables

Por la función de la Hipótesis: Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Por el grado de Abstracción: Tipo Teóricas

Por naturaleza: Categóricas- Nominales

3.3. Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción laboral	Diseño del trabajo	Muy bajo, Bajo Medio, Alto, Muy alto	1.Tener un plan de trabajo claro. 2.Tener autonomía en el desarrollo de las actividades. 3.Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo. 4.Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos. 5.Variedad de actividades del trabajo. 6. Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes.
	Remuneración		1.Obtener un buen salario. 2. Reconocimiento económico del rendimiento laboral. 3.Disponer de una buena seguridad social. 4. Contar con una adecuada seguridad e higiene en el trabajo.
	Realización personal y profesional		1.Sentir que el trabajo es el adecuado a tus habilidades y talentos. 2.Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas. 3.Encontrar motivador el trabajo que realizas. 4. Participación en programas de perfeccionamiento. 5.Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades. 6. Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades. 7. Tener superiores competentes y justos.
	Relaciones sociales y tiempo libre		1.Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo. 2. Tener buenas relaciones con los superiores. 3.Disponer de suficiente tiempo para la familia. 4. Tener un horario flexible. 5. Disponer de suficiente tiempo libre.
	Reconocimiento del propio desempeño laboral		1.Ser apreciado laboralmente por tus colegas. 2.Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores. 3.Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho. 4.Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades.
	Valoración social del trabajo		1. Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa. 2. Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos. 3.Sentir que se está realizando algo valioso. 4.Tener prestigio o status social.

Capítulo IV: Metodología

4.1. Métodos de Investigación

El método de investigación contiene los principales elementos para el desarrollo del proceso de investigación, orientados en forma sencilla y concreta a fin de facilitarnos el trabajo de la investigación que se inician en el presente trabajo.

4.1.1. Métodos Generales.

El método general utilizado en el trabajo de investigación es el Método Científico.

4.1.2. Métodos Específicos.

Los métodos específicos que utilizaremos es el método Deductivo, ya que haremos el uso de información específica de la realidad de una organización. Se tomaron en cuenta los factores acerca de la satisfacción laboral y también para la presentación de resultados obtenidos.

4.2. Configuración de la Investigación

4.2.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de nuestra investigación es Cuantitativo ya que se centraliza en los factores de la Satisfacción Laboral de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico.

4.2.2. Tipo de investigación

La investigación es de tipo Básica ya que con esta investigación pretendemos describir, explicar o predecir el nivel de satisfacción laboral que existe dentro del área de ventas de una empresa *Retail* con sede en la provincia de Huancayo. (Bunge, 1980).

4.2.3. Nivel de investigación

Nuestra investigación es de nivel Descriptivo porque vamos a explicar la información recopilada del nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores del área de ventas de una

empresa *retail* con sede en la provincial de Huancayo de acuerdo a las variables intervinientes edad, género y puesto laboral.

4.2.4. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó fue el de tipo No Experimental – Transaccional Descriptivo Simple porque se describirá información u observación recogida de una muestra existente dentro del área de ventas de una empresa *Retail* con sede en la provincia de Huancayo.

4.3. Población y Muestra

La presente investigación se desarrolló en el área de piso de ventas de una empresa *Retail* de la provincia de Huancayo.

4.3.1. Población.

La población está conformada por el total de trabajadores varones y mujeres, que trabajan en el área de Piso de Ventas de una empresa *Retail*, los cuales tienen diferentes niveles de instrucción, siendo un total de 35 trabajadores.

4.3.2. Muestra.

4.3.2.1. Unidad de análisis.

Trabajadores (varones y mujeres) del área de Piso de Ventas de una empresa *Retail* de la provincia de Huancayo, el total de trabajadores del área de ventas es de 35 personas de ambos sexos.

4.3.2.2. Tamaño de la muestra.

La muestra se realizó con los siguientes indicadores:

Nivel de Confianza (%): 95%

Margen de Error (%): 3%

Tamaño de Muestra: 34

4.3.2.3. Selección de la muestra.

Varones y mujeres del área de ventas de una empresa *Retail* de la provincia de Huancayo.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica e instrumento que se ha utilizado para la recolección de datos es una encuesta.

4.5. Proceso de recolección de datos

Se preparó el cuestionario, y se procedió a realizarlo de manera presencial a los colaboradores del área de Piso de Ventas, una vez recolectado los datos se tabulará con el fin de tener un mejor análisis de la información recolectada, utilizando el análisis estadístico.

4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis

4.6.1. Descripción del Análisis Descriptivo.

El análisis de los datos recolectados, fueron de acuerdo a los gráficos estadísticos y cuadros que se obtuvo de los resultados del cuestionario, realizado al tamaño de muestra.

4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.

En el análisis inferencial se ha requerido la aplicación del Tau B de Kendall en datos ordinales los cuales nos deben demostrar que la hipótesis tiene una relación muy alta con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa *Retail*.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación sobre el nivel de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de una empresa *retail* con sede en Huancayo hemos realizado una encuesta con 30 preguntas tomado en cuenta las dimensiones: Diseño de trabajo, recompensas extrínsecas, realización personal y profesional, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, y valoración social de trabajo según nuestras variables intermitentes Edad, Genero y Puesto Laboral bajo la escala de Likert..

La encuesta se realizó a 34 colaboradores el día martes 17 de Setiembre del presente en el lugar de trabajo, para lo cual se solicitó la autorización de la Jefa de Recursos Humanos a través de un correo electrónico, los colaboradores fueron encuestados de tres en tres ya que no podían ausentarse todos de su puesto de trabajo.

Esta muestra fue elegida mediante la herramienta muestreo aleatorio por conglomerados ya que todos los encuestados forman parte del área de ventas de la empresa *retail* es decir pertenecen a una misma área.

Para nuestra investigación hemos utilizado las variables intervinientes de Edad, Género y Puesto laboral para poder medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de venta de una empresa *retail* con sede en la ciudad de Huancayo.

5.2. Presentación de Resultados

5.2.1 Satisfacción Laboral

Tabla 1

Diseño del trabajo

Dimensión		fº	%
Diseño	medio	6	17.6
	alto	28	82.4
	total	34	100.0

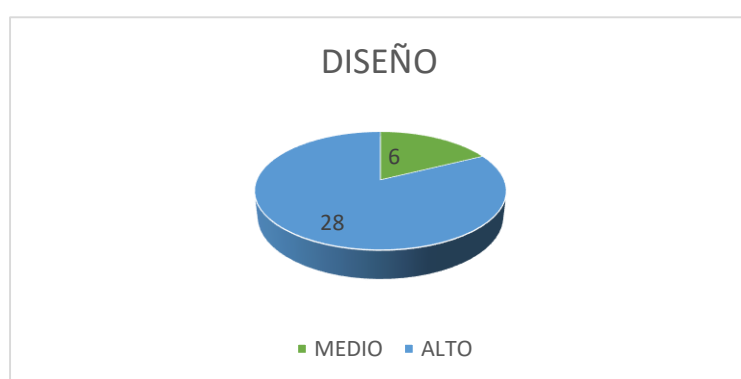


Figura 1 Diseño de Trabajo

En la figura podemos observar que al agrupar las afirmaciones de la dimensión diseño de trabajo, el resultado es alto con un 82.4% de respuestas, esto se debe a que la respuesta a la primera afirmación que es, tener un plan de trabajo claro, 27 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la segunda afirmación habla sobre, tener autonomía en el desarrollo de las actividades, donde 30 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la tercera afirmación, contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo, 29 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la cuarta afirmación, contar con el asesoramiento y ayuda de expertos, 30 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la quinta afirmación, Variedad de actividades del trabajo, 26 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, y por último en la sexta afirmación, trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes, 26 colaboradores respondieron entre alto y muy alto.

Tabla 2

Recompensas extrínsecas

Dimensión		F°	%
Remuneración	medio	5	14.7
	alto	29	85.3
	total	34	100.0



Figura 2 Recompensas extrínsecas

En la figura podemos observar que al agrupar las afirmaciones de la dimensión recompensas extrínsecas, el resultado es alto con un 85.3% de respuestas, esto se debe a que la respuesta a la primera afirmación que es, obtener un buen salario, 25 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la segunda afirmación habla sobre, reconocimiento económico del rendimiento laboral, donde 33 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la tercera afirmación, disponer de una buena seguridad social, 32 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la cuarta afirmación, contar con una adecuada seguridad e higiene en el trabajo, 29 colaboradores respondieron entre alto y muy alto.

Tabla 3

Realización personal y profesional

Dimensión		F°	%
Realización	alto	34	100.0



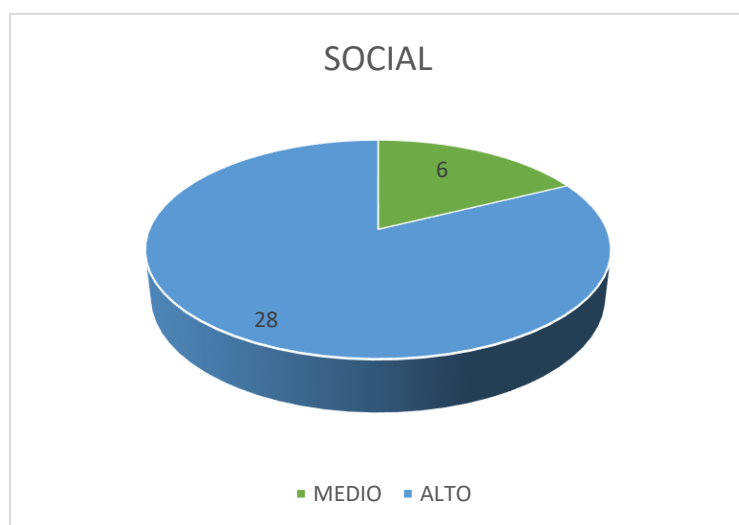
Figura 3. Realización personal y Profesional

En la figura 3 podemos observar que al agrupar las afirmaciones de la dimensión realización personal y profesional, el resultado es alto con un 100% de respuestas, esto se debe a que la respuesta a la primera afirmación que es, sentir que el trabajo es el adecuado a tus habilidades y talentos, 30 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la segunda afirmación habla sobre, sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas, donde 33 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la tercera afirmación, encontrar motivador el trabajo que realizas, 33 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la cuarta afirmación, participación en programas de perfeccionamiento, 33 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la quinta afirmación, posibilidad de desarrollar nuevas habilidades, 32 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la sexta afirmación, posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades, 33 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, y por último en la séptima afirmación, tener superiores competentes y justos, 31 colaboradores respondieron entre alto y muy alto.

Tabla 4

Relaciones sociales y tiempo libre

Dimensión		F°	%
Social	medio	6	17.6
	alto	28	82.4
	total	34	100.0

*Figura 4. Relaciones sociales y tiempo libre*

En la figura podemos observar que al agrupar las afirmaciones de la dimensión relaciones sociales y tiempo libre, el resultado es alto con un 82.4% de respuestas, esto se debe a que la respuesta a la primera afirmación que es, Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, 32 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la segunda afirmación habla sobre, disponer de suficiente tiempo para la familia, donde 30 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la tercera afirmación, Tener un horario flexible, 27 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la cuarta afirmación, Disponer de suficiente tiempo libre, 29 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la quinta afirmación, Tener buenas relaciones con los superiores, 31 colaboradores respondieron entre alto y muy alto.

Tabla 5

Reconocimiento del propio desempeño

Dimensión		F°	%
Reconocimiento	medio	3	8.8
	alto	31	91.2
	total	34	100.0



Figura 5 Reconocimiento del propio desempeño

En la figura 5 podemos observar que al agrupar las afirmaciones de la dimensión reconocimiento del propio desempeño laboral, el resultado es alto con un 91.2% de respuestas, esto se debe a que la respuesta a la primera afirmación que es, ser apreciado laboralmente por tus colegas, 30 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la segunda afirmación habla sobre, Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores, donde 32 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la tercera afirmación, Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho, 33 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, y por último en la cuarta afirmación, Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades, 30 colaboradores respondieron entre alto y muy alto.

Tabla 6

Valoración social del trabajo

Dimensión		f ^o	%
Valoración	medio	2	5.9
	alto	32	94.1
	total	34	100.0



Figura 6 Valoración Social del Trabajo

En la figura podemos observar que al agrupar las afirmaciones de la dimensión valoración social del trabajo, el resultado es alto con un 94.1% de respuestas, esto se debe a que la respuesta a la primera afirmación que es, Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa, 30 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la segunda afirmación habla sobre, Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos, donde 33 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, en la tercera afirmación, Sentir que se está realizando algo valioso, 32 colaboradores respondieron entre alto y muy alto, y por último en la cuarta afirmación, Tener prestigio o status social, 31 colaboradores respondieron entre alto y muy alto.

5.3. Contratación de Resultados

5.3.1 Género

Tabla 7

Prueba de Normalidad de la variable interviniente Género

Género		Kolmogorov-smirnov ^a			Shapiro-wilk		
		Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Diseño	Femenino		6			6	
	Masculino	.482	28	.000	.508	28	.000
Remuneración	Femenino	.319	6	.056	.683	6	.004
	Masculino	.536	28	.000	.287	28	.000
Realización	Femenino		6			6	
	Masculino		28			28	
Social	Femenino	.492	6	.000	.496	6	.000
	Masculino	.498	28	.000	.468	28	.000
Reconocimiento	Femenino		6			6	
	Masculino	.526	28	.000	.361	28	.000
Valoración	Femenino	.492	6	.000	.496	6	.000
	Masculino	.539	28	.000	.188	28	.000

Tabla 8

Nova de la variable interviniente Género

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Diseño	Entre grupos	.227	1	.227	1.540	.224
	Dentro de grupos	4.714	32	.147		
	Total	4.941	33			
Remuneración	Entre grupos	.908	1	.908	8.651	.006
	Dentro de grupos	3.357	32	.105		
	Total	4.265	33			
Realización	Entre grupos	.000	1	.000		
	Dentro de grupos	.000	32	.000		
	Total	.000	33			
Social	Entre grupos	.001	1	.001	.005	.947
	Dentro de grupos	4.940	32	.154		
	Total	4.941	33			
Reconocimiento	Entre grupos	.057	1	.057	.678	.416
	Dentro de grupos	2.679	32	.084		
	Total	2.735	33			
Valoración	Entre grupos	.085	1	.085	1.508	.228
	Dentro de grupos	1.798	32	.056		
	Total	1.882	33			

Tabla 9

Rangos de la variable interviniente Género

Rangos			
Género	N	Rango promedio	Suma de rangos
Femenino	6	17.50	105.00
Satisfacción Masculino	28	17.50	490.00
Total	34		

Tabla 10

U de Mann-Whitney

Estadísticos de prueba	
	Satisfacción
U de mann-whitney	84.000
W de wilcoxon	490.000
Z	.000
Sig. Asintótica(bilateral)	1.000
Significación exacta [2*(sig. Unilateral)]	1,000b

Como podemos observar en el estadígrafo de U de Mann-Whitney que fue de 84.000 y el valor de p (Sig asintótica bilateral) es 1.000 por lo que no se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, interpretamos que No Existe diferencias en el nivel de satisfacción laboral en base a la dimensiones Diseño de Trabajo, Recompensas extrínsecas, Realización personal y profesional, Relaciones sociales y tiempo libre, Reconocimiento del propio desempeño y Valoración social del trabajo en los colaboradores del área de ventas de la empresa *Retail*, de acuerdo, a la variable interviniente género, en el año 2019.

5.3.2 Edad

Tabla 11

Prueba de Normalidad de la variable interviniente Edad

Edad		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Diseño	18-25 años	.453	15	.000	.561	15	.000
	26-35 años	.510	14	.000	.428	14	.000
	35 a mas años		5			5	
Remuneración	18-25 años	.535	15	.000	.284	15	.000
	26-35 años	.478	14	.000	.516	14	.000
	35 a mas años	.473	5	.001	.552	5	.000
Realización	18-25 años		15			15	
	26-35 años		14			14	
	35 a mas años		5			5	
Social	18-25 años	.535	15	.000	.284	15	.000
	26-35 años	.443	14	.000	.576	14	.000
	35 a mas años	.473	5	.001	.552	5	.000
Reconocimiento	18-25 años	.514	15	.000	.413	15	.000
	26-35 años	.534	14	.000	.297	14	.000
	35 a mas años		5			5	
Valoración	18-25 años		15			15	
	26-35 años	.510	14	.000	.428	14	.000
	35 a mas años		5			5	

Tabla 12

Nova de la variable interviniente Edad

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Diseño	Entre grupos	.294	2	.147	.979	.387
	Dentro de grupos	4.648	31	.150		
	Total	4.941	33			
Remuneración	Entre grupos	.174	2	.087	.660	.524
	Dentro de grupos	4.090	31	.132		
	Total	4.265	33			
Realización	Entre grupos	.000	2	.000		
	Dentro de grupos	.000	31	.000		
	Total	.000	33			
Social	Entre grupos	.351	2	.175	1.184	.319
	Dentro de grupos	4.590	31	.148		
	Total	4.941	33			
Reconocimiento	Entre grupos	.073	2	.037	.427	.656
	Dentro de grupos	2.662	31	.086		
	Total	2.735	33			
Valoración	Entre grupos	.168	2	.084	1.520	.235
	Dentro de grupos	1.714	31	.055		
	Total	1.882	33			

Tabla 13

Rango de la variable interviniente Edad

Edad		N	Rango promedio
Satisfacción	18-25 años	15	17.50
	26-35 años	14	17.50
	35 a mas años	5	17.50
	Total	34	

Tabla 14

H de Kruskal-Wallis

Estadísticos de prueba	
	Satisfacción
H de kruskal-wallis	.000
Gl	2
Sig. Asintótica	1.000

Como podemos observar en el estadígrafo de H de Kruskal Wallis, el valor de p (Sig asintótica (bilateral)) es 1.000 por lo que no se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, interpretamos que No Existe diferencias en el nivel de satisfacción laboral en base a la dimensiones, Diseño de Trabajo, Recompensas extrínsecas, Realización personal y profesional, Relaciones sociales y tiempo libre, Reconocimiento del propio desempeño y Valoración social del trabajo en los colaboradores del área de ventas de la empresa *Retail*, de acuerdo, a la variable interviniente edad, en el año 2019.

5.3.2 Puesto de TrabajoTabla 15 *Prueba de Normalidad de la variable interviniente Puesto de Trabajo*

Pruebas de normalidad							
Puesto de trabajo		Kolmogorov-smirnov ^a			Shapiro-wilk		
		Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Diseño	Auxiliar	.492	31	.000	.485	31	.000
	Asistente		2				
Remuneración	Auxiliar	.518	31	.000	.397	31	.000
	Asistente		2				
Realización	Auxiliar		31			31	
	Asistente		2				
Social	Auxiliar	.506	31	.000	.445	31	.000
	Asistente	.260	2				
Reconocimiento	Auxiliar	.530	31	.000	.340	31	.000
	Asistente		2				
Valoración	Auxiliar	.539	31	.000	.176	31	.000
	Asistente	.260	2				

Tabla 16

Anova de la variable interviniente Puesto de Trabajo

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Diseño	Entre grupos	.102	2	.051	.328	.723
	Dentro de grupos	4.839	31	.156		
	Total	4.941	33			
Remuneración	Entre grupos	.781	2	.390	3.474	.044
	Dentro de grupos	3.484	31	.112		
	Total	4.265	33			
Realización	Entre grupos	.000	2	.000		
	Dentro de grupos	.000	31	.000		
	Total	.000	33			
Social	Entre grupos	.248	2	.124	.818	.451
	Dentro de grupos	4.694	31	.151		
	Total	4.941	33			
Reconocimiento	Entre grupos	.026	2	.013	.147	.864
	Dentro de grupos	2.710	31	.087		
	Total	2.735	33			
Valoración	Entre grupos	.415	2	.207	4.378	.021
	Dentro de grupos	1.468	31	.047		
	Total	1.882	33			

Tabla 17

Rango de la variable interviniente Puesto de Trabajo

Puesto de trabajo	N	Rango promedio	
Satisfacción	Auxiliar	31	17.50
	Asistente	2	17.50
	Supervisor	1	17.50
	Total	34	

Tabla 18

H de Kruskal-Wallis

Estadísticos de prueba	
	Satisfacción
H de kruskal-wallis	.000
G1	2
Sig. Asintótica	1.000

Como podemos observar en el estadígrafo de H de Kruskal Wallis, el valor de p (Sig. asintótica (bilateral)) es 1.000 por lo que no se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, interpretamos que No Existe diferencias en el nivel de satisfacción laboral en base a la dimensiones, Diseño de Trabajo, Recompensas extrínsecas, Realización personal y profesional, Relaciones sociales y tiempo libre, Reconocimiento del propio desempeño y Valoración social del trabajo en los colaboradores del área de ventas de la empresa *Retail*, de acuerdo, a la variable interviniente puesto de trabajo, en el año 2019.

Capítulo VI: Discusión

6.1. Discusión de resultados

La hipótesis, señala que existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa *Retail* con sede en Huancayo con relación a la variable interviniente edad en el año 2019, mientras que en los resultados del análisis de varianza de los datos de los encuestados muestran que no existen diferencias significativas ($p \leq 0.05$), en base a estos resultados, la hipótesis no es aceptada debido a que no existe diferencias en el nivel de satisfacción laboral en relación a la variable interviniente edad que comprenden: (a) 18-25 años, (b) 26-35 años y (c) 35 a más años.

Sucuman (2010) en su estudio de los empleados de supermercados peruanos encontró que, a pesar de las diferencias en los niveles de satisfacción de los empleados, no había una correlación significativa. El autor descubrió que los que tenían entre 31 y 45 años eran individuos con los niveles más altos de satisfacción. Después de una prueba estadística de chi-cuadrado, el autor rechazó la relación entre la edad y la satisfacción laboral.

La hipótesis, señala que existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa *Retail* con sede en Huancayo con relación a la variable interviniente género en el año 2019, mientras que en los resultados del análisis de varianza de los datos de los encuestados muestran que no existen diferencias significativas ($p \leq 0.05$), en base a estos resultados, la hipótesis no es aceptada debido a que no existe diferencias en el nivel de satisfacción laboral en relación a la variable interviniente género que comprenden: (a) mujer y (b) varón.

Fuentes (2017) realizó la investigación sobre Satisfacción laboral de los agentes de ventas en los centros de atención Viettel Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo. Se consideró a la variable género en relación con las condiciones físicas y materiales, en las políticas de las empresas y en las relaciones sociales seguido del desarrollo personal, desarrollo de tareas y la

relación con los superiores así también como los beneficios laborales y remunerativos finalmente se obtuvieron que los niveles de satisfacción son altos en varones y mujeres, en cuanto a condiciones físicas y materiales, pero el nivel de satisfacción en cuanto a las remuneraciones es bajo.

La hipótesis, señala que existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa *Retail* con sede en Huancayo con relación a la variable interviniente puesto laboral en el año 2019, mientras que en los resultados del análisis de varianza de los datos de los encuestados muestran que no existen diferencias significativas ($p \leq 0.05$), en base a estos resultados, la hipótesis no es aceptada debido a que no existe diferencias en el nivel de satisfacción laboral en relación a la variable interviniente puesto laboral que comprenden: (a) auxiliar, (b) asistente y © supervisor.

Mansilla (2012) realizó un estudio sobre la satisfacción laboral. En este estudio, se observó que los gerentes tenían las tasas más altas de satisfacción laboral (4.0), seguidos por los agentes (3.7). Los proveedores de servicios y los consultores de servicios tienen niveles más bajos de satisfacción laboral en ambos casos (3.1). Si es imposible determinar qué factores (internos o externos) afectan el grado de satisfacción con el título demográfico del trabajo, estas diferencias pueden atribuirse a los siguientes factores: (a) más bonificaciones económicas, (b) oportunidades en la banca, (c) educación continua, d) flexibilidad de los programas; e) un mayor grado de autonomía y responsabilidad; y f) el tipo de contrato de trabajo.

Conclusiones

1. En el área de ventas de una empresa *retail* con sede en Huancayo, los resultados de la satisfacción laboral en base a las dimensiones: Diseño de trabajo, Recompensas extrínsecas, Realización personal y profesional, Relaciones sociales y tiempo libre, Reconocimiento del propio desempeño laboral y Valoración social de trabajo con relación a las variables intervinientes edad, género y puesto laboral, no existen diferencias significativas.

2. Con relación al género del colaborador, no existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral en base a las dimensiones: Diseño de trabajo, Recompensas extrínsecas, Realización personal y profesional, Relaciones sociales y tiempo libre, Reconocimiento del propio desempeño laboral y Valoración social de trabajo. Por lo tanto, no influye el género el nivel de satisfacción laboral del colaborador en la empresa *retail* con sede en Huancayo, ya que, se realizan actividades, brindan oportunidades y ofrecen recompensas donde participan tantos varones como mujeres.

3. Con relación a la edad del colaborador, no existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral en base a las dimensiones: Diseño de trabajo, Recompensas extrínsecas, Realización personal y profesional, Relaciones sociales y tiempo libre, Reconocimiento del propio desempeño laboral y Valoración social de trabajo. Por lo tanto, no influye los rangos de edad en el nivel de satisfacción laboral del colaborador en la empresa *retail* con sede en Huancayo, ya que, al realizar una actividad de clima y satisfacción laboral, los encargados toman en consideración las diferentes edades.

4. Acerca del puesto laboral administrativo que es supervisor y los puestos operativos que son auxiliar y asistente no existe diferencia en relación al nivel de satisfacción laboral, por lo tanto, no influye el nivel de jerarquía laboral en el nivel de satisfacción laboral del colaborador en la empresa *retail* con sede en Huancayo, ya que se realiza un plan de acción de clima y satisfacción laboral para todos los niveles jerárquicos.

Recomendaciones

1. Habiéndose visto que no existen diferencias significativas en los promedios del nivel de satisfacción laboral en base a las dimensiones: Diseño de trabajo, Recompensas extrínsecas, Realización personal y profesional, Relaciones sociales y tiempo libre, Reconocimiento del propio desempeño laboral y Valoración social de trabajo con relación a las variables intervinientes, genero, edad y puesto laboral de los colaboradores, se recomienda a la empresa en estudio tener en cuenta estas variables demográficas para configurar sus programas de satisfacción laboral. Las personas interesadas en profundizar este tipo de estudios deben de aplicar otros instrumentos adicionales como entrevistas a profundidad y focus groups, para poder obtener mayor información de los factores que influyen directamente en la satisfacción laboral, asimismo para determinar cuál es la importancia relativa que estas variables demográficas puedan estar teniendo.

Referencias

- Barajas, E. M. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *Clima Organizacional*.
- Cantón, I. (2016). Revista Lasallista de Investigación. *Revista Lasallista de Investigación*.
- Cardenas, G. L. (2017). *El proceso de diagnostico de satisfaccion laboral del personal que trabaja en la unidad CIBV de la fundación NURTAC - Guayaquil*. Guayaquil.
- Cardenas, G. L. (2017). *Satisfacción Laboral*. Guayaquil.
- Encinas, L. G. (2013). El clima Laboral en cuestión. *Revista de Ciencias Sociales*, 1-35.
- Flores, E. G. (2018). *Motivación y su influencia del clima laboral de la empresa Tiendas por departamento de Megaplaza Independencia*. Lima.
- Goncalves, A. (1997). Teoría de las Relaciones Laborales. *Teoría de las Relaciones Laborales*.
- Gutierrez, F. D. (2015). *La satisfaccion laboral y su relación con le desempeño de los trabajadores de una empresa financiera d ela ciudad de Ambato*. Ecuador.
- Gutierrez, P. M. (2012). *Nivel de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorros y Creditos Huancavelica*. Huancayo: Repositorio UNCP.
- Perez, P. G. (2013). *Estufio comparativo de Satisfacción Laboral en Docentes d ela facultad de Psicologis de la Institucion de Educación Superior Publica y una Institucion Educativa Privada en la ciudad de Monterrey, México*. México.
- Quintana, A. (2008). Planteamiento del problema de investigación. *Revista en Investigación en Psicología*, 244.
- Rocco, M. T. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional*. Chile.
- Sabino, C. (2014). Metodología de Investigación Científica. En C. Sabino, *Metodología de la Investigación Científica* (pág. 53). Caracas: Panapo.

- Vega, M. M. (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. México.
- Velázquez, R. G. (2017). Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en Empresas de Servicio. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 37-48.
- Zavala, R. (21 de Marzo de 2014). Sector retail muestra hoy la rotación más alta en el país. *El 12% de personal en retail rota de trabajo en un año - Diario Gestión.*, pág. parr 2.

Apéndice A

Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa <i>Retail</i> con sede en Huancayo tienen alguna diferencia con relación a las variables intervinientes como edad, género y puesto laboral, en el año 2019?	Identificar y determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa <i>Retail</i> con sede en Huancayo con relación a las variables intervinientes edad, género y puesto laboral, en el año 2019.	Existe diferencias en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa <i>Retail</i> de acuerdo a las variables intervinientes edad, sexo y puesto laboral, en el año 2019.	Las variables pueden definirse como aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales o naturales (Carrasco Diaz, 2005, p.219) Variable Independiente Satisfacción laboral	Los métodos específicos que utilizaremos es el método DEDUCTIVO, ya que haremos el uso de información específica de la realidad de una organización. Se tomaron en cuenta los factores acerca de la satisfacción laboral y también para la presentación de resultados obtenidos.
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
¿El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa <i>Retail</i> con sede en Huancayo en base a las dimensiones tienen alguna diferencia con relación a la variable interviniente edad en el año 2019?	Identificar y determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa <i>Retail</i> con sede en Huancayo en base a las dimensiones con relación a la variable interviniente edad, en el año 2019.	Existen diferencias en el nivel de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de la empresa <i>Retail</i> en base a las dimensiones con relación a la variable interviniente edad, en el año 2019.		

<p>¿El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa <i>Retail</i> con sede en Huancayo en base a las dimensiones tienen alguna diferencia con relación a la variable interviniente género en el año 2019?</p> <p>¿El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa <i>Retail</i> con sede en Huancayo en base a las dimensiones tienen alguna diferencia con relación a la variable interviniente puesto laboral en el año 2019?</p>	<p>Identificar y determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa <i>Retail</i> con sede en Huancayo en base a las dimensiones con relación a la variable interviniente género, en el año 2019.</p> <p>Identificar y determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa <i>Retail</i> con sede en Huancayo en base a las dimensiones con relación a la variable interviniente puesto de trabajo, en el año 2019.</p>	<p>Existen diferencias en el nivel de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de la empresa <i>Retail</i> en base a las dimensiones con relación a la variable interviniente edad, en el año 2019.</p> <p>Existen diferencias en el nivel de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de la empresa <i>Retail</i> en base a las dimensiones con relación a la variable interviniente edad, en el año 2019.</p>		
---	--	---	--	--

Apéndice B

Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA RETAIL CON SEDE EN HUANCAYO

Nuestros nombres son Noelia De la Cruz Bastidas, Ylenia Ubaldo Contreras y Erika Camacuari Yarasca, estudiantes de la Universidad Continental y estamos desarrollando una investigación sobre la Satisfacción Laboral en la empresa Retail con sede en Huancayo 2019; con la finalidad de recabar información relevante, además de poder generar nuevos conocimientos y de esta forma poder contribuir con el desarrollo del talento humano.

DATOS GENERALES:

1. Género

A) Femenino B) Masculino

2. Puesto de Trabajo:

A) Auxiliar B) Asistente C) Supervisor

3. Edad:

A) 18 – 25 años B) 26 – 35 años C) De 35 a Más años

INSTRUCCIONES:

Leer cuidadosamente las siguientes preguntas y responderlas con honestidad marcando con un aspa en solo uno de los recuadros de cada pregunta.

Satisfacción Laboral

1. Muy bajo; 2. Bajo; 3. Medio; 4. Alto; 5. Muy alto.

N	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Tener un plan de trabajo claro.					
2	Tener autonomía en el desarrollo de las actividades.					
3	Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo.					
4	Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos.					
5	Variedad de actividades del trabajo.					
6	Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes.					
7	Obtener un buen salario.					
8	Reconocimiento económico del rendimiento laboral.					
9	Disponer de una buena seguridad social.					
10	Contar con una adecuada seguridad e higiene en el trabajo.					
11	Sentir que el trabajo es el adecuado a tus habilidades y talentos.					
12	Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas.					
13	Encontrar motivador el trabajo que realizas.					
14	Participación en programas de perfeccionamiento.					
15	Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades.					
16	Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades.					
17	Tener superiores competentes y justos.					
18	Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.					
19	Disponer de suficiente tiempo para la familia.					
20	Tener un horario flexible					
21	Disponer de suficiente tiempo libre.					
22	Tener buenas relaciones con los superiores.					
23	Ser apreciado laboralmente por tus colegas.					
24	Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores.					
25	Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho.					
26	Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades.					
27	Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa.					
28	Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos.					
29	Sentir que se está realizando algo valioso.					
30	Tener prestigio o status social.					

MUCHAS GRACIAS.

Apéndice C

Diseño de Trabajo

Dimensión		F°	%
Diseño1 Tener un plan de trabajo claro.	Medio	7	20.6
	Alto	19	55.9
	Muy alto	8	23.5
Diseño2 Tener autonomía en el desarrollo de las actividades.	Medio	4	11.8
	Alto	20	58.8
	Muy alto	10	29.4
Diseño3 Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo.	Medio	5	14.7
	Alto	13	38.2
	Muy alto	16	47.1
Diseño4 Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos.	Bajo	1	2.9
	Medio	3	8.8
	Alto	18	52.9
	Muy alto	12	35.3
Diseño5 Variedad de actividades del trabajo.	Medio	8	23.5
	Alto	15	44.1
	Muy alto	11	32.4
Diseño6 Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes.	Bajo	1	2.9
	Medio	7	20.6
	Alto	16	47.1
	Muy alto	10	29.4

Apéndice D

Recompensas Extrínsecas

Dimensión		F°	%
Remuneración1 Obtener un buen salario.	Bajo	4	11.8
	Medio	5	14.7
	Alto	15	44.1
	Muy alto	10	29.4
Remuneración2 Reconocimiento económico del rendimiento laboral.	Medio	1	2.9
	Alto	23	67.6
	Muy alto	10	29.4
Remuneración3 Disponer de una buena seguridad social.	Medio	2	5.9
	Alto	19	55.9
	Muy alto	13	38.2
Remuneración4 Contar con una adecuada seguridad e higiene en el trabajo.	Medio	5	14.7
	Alto	16	47.1
	Muy alto	13	38.2

Apéndice E

Realización Personal y Profesional

Dimensión		F°	%
Realización1 Sentir que el trabajo es el adecuado a tus habilidades y talentos.	Medio	4	11.8
	Alto	21	61.8
	Muy alto	9	26.5
Realización2 Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas.	Bajo	1	2.9
	Alto	20	58.8
	Muy alto	13	38.2
Realización3 Encontrar motivador el trabajo que realizas.	Medio	1	2.9
	Alto	21	61.8
	Muy alto	12	35.3
Realización4 Participación en programas de perfeccionamiento.	Medio	1	2.9
	Alto	21	61.8
	Muy alto	12	35.3
Realización5 Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades.	Medio	2	5.9
	Alto	20	58.8
	Muy alto	12	35.3
Realización6 Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades.	Medio	1	2.9
	Alto	23	67.6
	Muy alto	10	29.4
Realización7 Tener superiores competentes y justos.	Bajo	1	2.9
	Medio	2	5.9
	Alto	23	67.6
	Muy alto	8	23.5

Apéndice F

Relaciones Sociales y Tiempo Libre

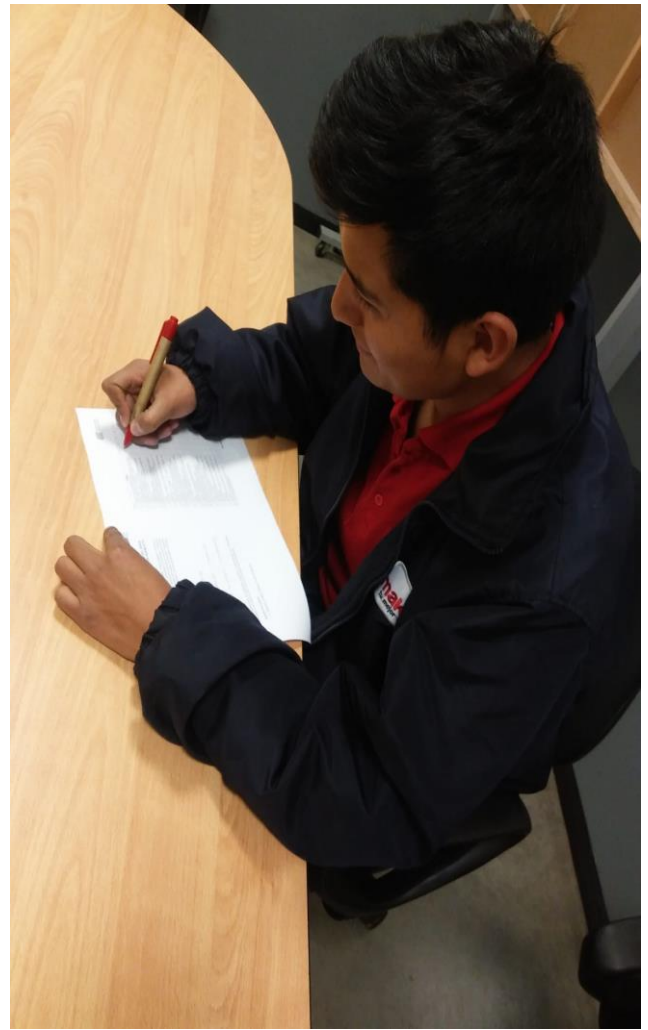
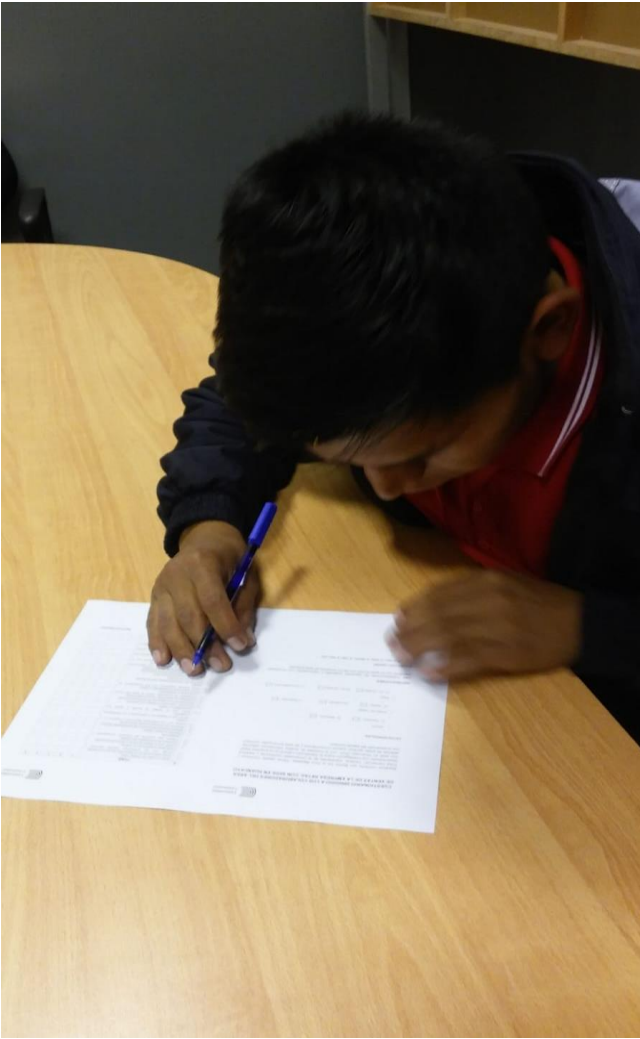
Dimensión		F°	%
Social1 Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.	Medio	2	5.9
	Alto	20	58.8
	Muy alto	12	35.3
Social2 Tener buenas relaciones con los superiores.	Bajo	2	5.9
	Medio	2	5.9
	Alto	21	61.8
	Muy alto	9	26.5
Social3 Disponer de suficiente tiempo para la familia.	Bajo	3	8.8
	Medio	4	11.8
	Alto	20	58.8
	Muy alto	7	20.6
Social4 Tener un horario flexible.	Bajo	4	11.8
	Medio	1	2.9
	Alto	20	58.8
	Muy alto	9	26.5
Social5 Disponer de suficiente tiempo libre.	Medio	3	8.8
	Alto	23	67.6
	Muy alto	8	23.5

Apéndice G

Reconocimiento del Propio Desempeño Laboral

Dimensión		F°	%
Reconocimiento1 Ser apreciado laboralmente por tus colegas.	Bajo	1	2.9
	Medio	3	8.8
	Alto	18	52.9
	Muy alto	12	35.3
Reconocimiento2 Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores.	Medio	2	5.9
	Alto	22	64.7
	Muy alto	10	29.4
Reconocimiento3 Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho.	Medio	1	2.9
	Alto	16	47.1
	Muy alto	17	50.0
Reconocimiento4 Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades.	Medio	4	11.8
	Alto	19	55.9
	Muy alto	11	32.4





CODIGO	COLABORADOR	M / F	CARGO	FIRMA
0000010282	ADAUTO VILCATOMA OSWALDO FREDY	M	ASISTENTE DE DRY FOOD	
0000014735	ARENAS CANCHUCAJA KEVIN WILSON	M	AUXILIAR DE FLC	
0000013231	ARIAS LAURENTE SILVESTER	M	AUXILIAR DE NON FOOD	
0000014634	BALDEON QUISPE CHRISTIAN ROY	M	AUXILIAR DE CARNES	
0000014492	CARRANZA GORDILLO EDGAR OCTAVIO	M	AUXILIAR DE FRUVER	
0000013572	CASAS CHOQUE EVELYN JOHANNA	F	AUXILIAR DE FRUVER	
0000011764	CONTRERAS AVILA JOSE LUIS	M	AUXILIAR DE DRY FOOD	
0000010633	FERNANDEZ TENORIO DOUGLAS LEE	M	ASISTENTE DE NON FOOD	
0000011929	GODIÑO BENITO LUIS RUBEN	M	AUXILIAR DE FLC	
0000010295	GOMEZ HUAMAN RONALD YECMAHEL	M	AUXILIAR DE FLC	
0000011156	HUAMAN CARLOS HEMERLY RAFAEL	M	MAESTRO DE FLC	
0000011765	HUAROC POCOMUCHA MARCO ANTONI	M	AUXILIAR DE FLC	
0000014736	INGA ARROYO RUSMEL	M	AUXILIAR DE PESCADO	
0000014493	INGA COTERA YELTSIN ABEL	M	AUXILIAR DE NON FOOD	
0000013166	LUNA CALDERON JOSE ANDRES	M	AUXILIAR DE FRUVER	
0000014399	MATEO MARAVI DEYVIS PEDRO	M	AUXILIAR DE NON FOOD	
0000012673	MILLAN PORRAS BRAYAN EDDISON	M	AUXILIAR DE FRUVER	
0000012757	MONTES ROMAN EUSEBIO	M	AUXILIAR DE DRY FOOD	
0000014091	NEGRON HUAROC HENRY ALEXIS	M	AUXILIAR DE DRY FOOD	
0000012295	PAITAMPOMA RAMON ELVIN	M	AUXILIAR DE DRY FOOD	
0000010308	PALOMINO SANCHEZ MARIA ESTHER	F	AUXILIAR DE NON FOOD	
0000014494	PARIONA MORALES SAINER ALEX	M	AUXILIAR DE NON FOOD	
0000010355	PAULINO GUERRA ROBI WALDIR	M	MAESTRO DE CARNES	
13330	RUIZ BENDEZU IVAN CHRISTIAN	M	AUXILIAR DE NON FOOD	
0000013824	SANCHEZ BENDEZU KEVIN LUIS	M	AUXILIAR DE DRY FOOD	
0000014041	SANCHEZ ESPINOZA CRISTHIAN PABLO	M	AUXILIAR DE DRY FOOD	
0000014221	TABOADA ARELLANO JESUS YEFERSON	M	AUXILIAR DE CARNES	
0000013932	TAIPE LLANCARI JOEL	M	AUXILIAR DE DRY FOOD	
0000010317	TINOCO ROMAN ROSARIO DEL PILAR	F	AUXILIAR DE DRY FOOD	
0000011928	TORPOCO CAMPOS ROSA BEATRIZ	F	AUXILIAR DE PESCADO	
0000006917	TORRES PERALTA CESAR ENRIQUE	M	SUPERVISOR DE FRESH FOOD	
0000012093	VELIZ CHUQUILLANQUI EMERSON	M	AUXILIAR DE CARNES	
0000013764	VENTOCILLA SALAZAR FLOR DE MARIA	F	AUXILIAR DE NON FOOD	
0000014042	VILCAPOMA QUISPE JOSE LUIS	M	AUXILIAR DE DRY FOOD	
0000015052	ZARATE MAMANI NATALY MELI	F	AUXILIAR DE DRY FOOD	