



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0)

Esta licencia permite que otros distribuyan, mezclen, adapten y construyan sobre su trabajo, incluso comercialmente, siempre que le reconozcan la creación original. Esta es la licencia más complaciente que se ofrece. Recomendado para la máxima difusión y uso de materiales con licencia.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"ACTITUDES DEL TRABAJADOR Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MYPES DE LA PROVINCIA DE ICA, AÑOS 2018 - 2019"

Presentado por:

RAUL ALEXANDER VILCA CAYO

De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN EMPRESARIAL**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 17%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 15 de enero del 2022

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO



Dr. ROBERTO H. CASTAÑEDA TERRONES
DIRECTOR (e) DE LA ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL



TESIS

**“ACTITUDES DEL TRABAJADOR Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LAS MYPES DE LA PROVINCIA DE ICA, AÑOS 2018 - 2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN GESTIÓN
EMPRESARIAL**

AUTOR:

BACHILLER: VILCA CAYO, RAUL ALEXANDER

ASESOR:

MAGISTER: PAREDES SUMARI, EDDY TULIO

ICA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado sabiduría,
fuerza y voluntad guiándome en la
travesía de mi vida.

A mis padres y familia, por ser mi
fortaleza en mis decisiones y apoyo para
lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, por la oportunidad de prepararme en esta etapa para la obtención de mi Grado de Magister.

A los catedráticos por impartir sus conocimientos y enseñanzas.

A mi asesor por sus orientaciones para la ejecución de la tesis y por su apoyo para lograr mi objetivo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCION	x
CAPÍTULO: I	11
MARCO TEÓRICO	11
1.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	11
1.1.1. Antecedentes Internacionales.....	11
1.1.2. Antecedentes Nacionales.	12
1.1.3. Antecedentes Regionales / Locales.....	16
1.2. MARCO TEÓRICO.	18
1.2.1. ACTITUD DEL TRABAJADOR.....	18
1.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL.	20
1.2.3. MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA: MYPES.	23
1.3. MARCO CONCEPTUAL.	26
CAPITULO: II	28
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	28
2.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	28
2.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMAS.....	29
2.2.1. Problema General.....	29
2.2.2. Problemas Específicos.	29
2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.	29
2.3.1. Justificación de la Investigación.	29
2.3.2. Importancia de la Investigación.....	30
2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	30
2.4.1. Objetivo General.....	30
2.4.2. Objetivos Específicos	30
2.5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACION.	30
2.5.1. Hipótesis General	30
2.5.2. Hipótesis Específicas.....	31

2.5.3. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	31
2.5.3.1. Identificación de Variables.....	31
2.5.3.2. Operacionalización de Variables.....	31
CAPÍTULO: III.....	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.1. Tipo.....	32
3.1.2. Nivel de investigación.....	32
3.1.3. Diseño de investigación.....	32
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.2.1. Población.....	32
3.2.2. Muestra.....	33
CAPÍTULO IV.....	34
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	34
4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	34
4.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	34
4.3. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	34
CAPÍTULO V.....	36
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	36
5.1. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL.....	36
CAPÍTULO VI.....	42
PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	42
6.1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	66
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	70
FUENTE DE INFORMACIÓN.....	71
ANEXOS.....	74
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	75
ENCUESTA.....	76
IMÁGENES REFERENTES AL TEMA.....	78
RESTAURANTES.....	78

LICORERÍAS DE ICA79

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito analizar la influencia de la actitud del trabajador en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica. Para el caso, las exigencias científicas y metodológicas, conllevaron a sustentar el trabajo con el conocimiento teórico según variables de estudio. Por lo tanto, para efectuar el trabajo de campo se utilizaron las técnicas de recolección de datos: observación, encuesta y análisis documental; asimismo para procesar los datos y arribar a los resultados, se utilizaron las técnicas denominadas: Codificación y clasificación de datos, tabulación de datos y los cuadros y representaciones estadísticas. Entonces, en función al tratamiento de los datos, la investigación fue de tipo Básica, según la ciencia de tipo fáctica y de acuerdo al, procesamiento de los datos fue de tipo cuantitativa; de nivel explicativa y diseño transversal. La población de estudio estuvo integrada por todos los trabajadores o representantes de las Mypes a nivel de la Provincia de Ica. Siendo 15721 Empresas, por lo consiguiente aplicada la fórmula a un nivel de confianza del 95% y nivel de significación del 5%, el tamaño de la muestra resultó de 375. En tal sentido, para la recolección de datos y comprobación de la hipótesis se aplicó un cuestionario con 20 preguntas, con alternativas medibles acorde con la confiabilidad del caso, antes indicado. Por tal razón, establecidos los resultados se llegó a la siguiente conclusión general: La actitud del trabajador influye significativamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica; tal como lo indica la comprobación estadística de la hipótesis.

Palabras claves: Actitud del trabajador, Predisposición del trabajador, bienestar laboral, satisfacción en el trabajo, etc.

ABSTRACT

The purpose of the research was to analyze the influence of the worker's attitude on job satisfaction in the MYPES of the province of Ica. In the case, the scientific and methodological requirements led to support the work with theoretical knowledge according to study variables. Therefore, data collection techniques were used to carry out the field work: observation, survey and documentary analysis; also, to process the data and arrive at the results, the techniques called: Codification and classification of data, tabulation of data and tables and statistical representations were used. Then, depending on the treatment of the data, the research was of the Basic type, according to the factual science and according to the data processing, it was quantitative; explanatory level and transversal design. The study population was made up of all the workers or representatives of the Mypes at the level of the Province of Ica. With 15721 Companies, therefore the formula was applied at a 95% confidence level and a 5% significance level, the sample size resulted in 375. In this sense, a questionnaire with 20 questions was applied to the data collection and verification of the hypothesis, with measurable alternatives according to the reliability of the case, indicated above. For this reason, once the results were established, the following general conclusion was reached: The worker's attitude significantly influences job satisfaction in the MYPES of the province of Ica; as indicated by the statistical verification of the hypothesis.

Keywords: Worker attitude, worker predisposition, work welfare, job satisfaction, etc.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL

TÍTULO

**“ACTITUDES DEL TRABAJADOR Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LAS MYPES DE LA PROVINCIA DE ICA, AÑOS 2018 - 2019”**

AUTOR

BACHILLER: VILCA CAJO, RAUL ALEXANDER

ASESOR

MAGISTER: PAREDES SUMARI, EDDY TULIO

INTRODUCCION

La investigación titulada “Actitudes del trabajador y satisfacción laboral en las Mypes de la provincia de Ica, años 2018 - 2019” tuvo como propósito analizar dicha problemática, cuyo contexto implica entender como actitud a la predisposición por hacer bien el trabajo, evaluando las cosas favorables y desfavorables oportunamente; mientras que la satisfacción laboral conlleva a identificar el compromiso que se asume con el trabajo y la entidad misma. Para ello, fue fundamental analizar las actitudes de los trabajadores y de quienes dirigen las Mypes, desde los elementos actitudinales basados en: aspectos cognitivos, afectivos y conductuales, según el caso

Por tal razón; en el quehacer de las Mypes, es esencial tener en cuenta que los trabajadores tengan actitudes que resalten en: aprender con rapidez y entusiasmo las actividades encomendadas en el negocio, demostrar habilidades y destrezas en el trabajo, adelantarse a los problemas, viabilizar y facilitar el trabajo, entre otras características que conllevan a demostrar actitud positiva y lograr satisfacción en el trabajo.

En consecuencia, para un adecuado análisis y resultados reales, la investigación comprende: Capítulo I Marco Teórico. Capítulo II Planteamiento del problema. Capítulo III Metodología de la Investigación. Capítulo IV Técnicas e instrumentos de Investigación. Capítulo V Contrastación de la Hipótesis. Capítulo VI Presentación, interpretación y Discusión de resultados; además de las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y los anexos respectivos.

El Autor

CAPÍTULO: I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Antecedentes Internacionales

- ✓ **GARCÍA MORALES, K. (2015)**; se realizó en Guatemala de la Asunción; Investigación titulada “**Diferencia en la Actitud Laboral entre los trabajadores contratados por Outsourcing y los que se encuentran en Planilla**”, llegando a la conclusión que la investigación es cuasi experimental con un diseño de grupo control y tiene por objetivo determinar si existe diferencia en la actitud laboral entre los trabajadores contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla. La muestra estuvo conformada por 61 sujetos, 31 en planilla y 30 contratados por outsourcing, 32 en el área operativa y 29 en el área administrativa. Se utilizó un instrumento elaborado por Moraga (2013) el cual está conformada por 12 ítems con preguntas cerradas tipo Likert este mide la actitud laboral, confianza a compañeros e identificación con la empresa. Según los resultados obtenidos no existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en la actitud laboral de los trabajadores en la actitud contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla. Se concluyó también que existe mayor actitud laboral en el área operativa que en la administrativa de los empleados contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla. Se recomendó para futuras investigaciones, que se realicen sobre la actitud laboral y el tipo de contratación, realizar el estudio en una sola empresa que cuente con estos servicios, además investigar la relación que tiene el tipo de contratación con diversas variables (García, 2015, p. 9).
- ✓ **ZÁRATE LÓPEZ, Eber M.**; (2012) realizó en Totonicapán – Quetzaltenango - Guatemala; Investigación titulada “**Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral**”, llegando a la conclusión tuvo como objetivo determinar la

influencia de la inteligencia emocional y la actitud de los empleados en el ambiente laboral en los trabajadores, estudio aplicado en las organizaciones públicas y privadas del municipio de Momostenango, del departamento de Totonicapán. Los sujetos que formaron la muestra estuvieron conformados por 80 personas de ambos sexos, oscilan entre las edades de 18 a 65 años, de diversas etnias, religiones, estado civil y puestos diferentes como jefes de tienda, asistentes, cajeros y dependientes y cubre descansos. El estudio fue de tipo correlacional y como instrumento para obtener la información de la inteligencia emocional se utilizó la prueba psicométrica CE, test que evalúa y realiza una proyección sobre la inteligencia emocional del individuo aplicada al liderazgo y las organizaciones. Para determinar el nivel del ambiente laboral, se utilizó una encuesta, el formato consiste en ítems que contextualizan la estancia de cada uno de los colaboradores dentro de las organizaciones y algunas que permitieron establecer las competencias que se manejan a nivel organizacional. Adicionalmente los resultados obtenidos indicaron que sí existe la influencia de la inteligencia emocional como factor importante dentro de las organizaciones no sólo en el ámbito de su comportamiento y ambiente laboral sino también el desarrollo de sus actividades dentro de las mismas dando como resultado una baja productividad en cuanto a sus funciones y actividades que cada uno efectúa a nivel organizacional. Por esto mismo se recomendó realizar actividades dentro del lugar de trabajo que promuevan y estimulen la inteligencia emocional de los colaboradores y así conseguir lo que la efectividad que cada organización persigue lo cual conlleva a una buena aceptación por parte del municipio (Zárate, 2012, p. 11).

1.1.2. Antecedentes Nacionales.

- ✓ **CONDE LA ROSA, J. & LAFORA MALASQUEZ, M. (2014);** realizó en Lima - Perú; investigación titulada "**La actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las Instituciones Educativas del nivel de primaria del distrito de Lurín en el**

periodo 2014”, llegando a la conclusión que se desarrolló a fin de alcanzar el objetivo de determinar “la actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las instituciones educativas del nivel de primaria del distrito de Lurín en el periodo 2014”, estudio realizado en el contexto de un clima institucional inadecuado. Es un estudio básico sustantivo; se trabajó con una población finita y una muestra censal correspondiente a los docentes de las instituciones educativas indicadas, que en total de 67. Se aplicó un instrumento pertinente, validado por criterio de jueces. Las conclusiones del estudio indican que se determinó una influencia significativa de “la actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las instituciones educativas del nivel de primaria del distrito de Lurín en el periodo 2014”, probándose la hipótesis alterna rechazándose la hipótesis nula por lo tanto se concluyó que existe influencia significativa (Conde La Rosa, 2014, p. 11).

- ✓ **CASTRO APONTE, P.; (2017)**, realizó en Lima - Perú; investigación titulada "**Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016**", llegando a la conclusión “tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016. La población estuvo constituida por 264 docentes, de los cuales se eligió una muestra de 102 trabajadores la cual se obtuvo mediante fórmula y fueron estos colaboradores con quienes se trabajó las variables. El método que se ha empleó fue el hipotético deductivo, además la investigación tuvo un diseño no experimental de tipo correlacional y de corte transversal, que recopiló los datos en un momento determinado el cual fue desarrollado al aplicar los cuestionarios: cuestionario sobre motivación, formado por 35 Ítems en la escala de Likert y el cuestionario sobre desempeño laboral, formado por 36 Ítems en la escala de Likert, estos lograron brindar información importante sobre las variables de estudio, mediante la evaluación de cada una de sus dimensiones. De igual forma, luego

de haber realizado el procesamiento de la información después de haber aplicado los cuestionarios, se prosiguió al análisis estadístico de los datos y se arribó a la siguiente conclusión: la motivación se relaciona directamente ($Rho = 0,975$) y significativamente ($p = 0,000 < 0,05$) con el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional del Callao en el año 2016; comprobándose de esta manera la hipótesis de la investigación” (Castro, 2017, p.12).

- ✓ **REYNAGA UTANI, Y.; (2016)**, realizó en Andahuaylas - Perú, año 2015; investigación titulada "**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETTO DE ANDAHUAYLAS, 2015**", llegando a la conclusión "Determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal, en base a tres dimensiones de la motivación (dimensión la intensidad, la dirección y la perspectiva). Las dimensiones de la variable dependiente son también, tres (la participación del empleado, formación de desarrollo profesional y ambiente de trabajo). Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 100 personales entre hombres y mujeres, los cuales son médicos; enfermeras, obstetras; técnicos en enfermería y especialista en laboratorio en el periodo 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 30 preguntas con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron 0.635 % para la motivación y desempeño laboral de 0.55, por tanto, los instrumentos son confiable y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, con respecto al valor de "sig" es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del

personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además, la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada. En esta investigación, se muestran que la motivación y desempeño laboral del personal Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Respecto al objetivo general se rechaza la hipótesis pero si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal y los objetivos específicos planteados, en el primer objetivo se rechaza la hipostasis nula, pero si existe relación significativa entre la dimensión intensidad y la participación del empleado; en el segundo objetivo se acepta la hipótesis nula, entonces se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% pero no existe relación significativa con la dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional y en el tercer objetivo específico se rechaza la hipótesis pero si existe relación significativa entre la dimensión persistencia y el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. Como conclusión del mismo la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el hospital (Reynaga, 2015, p.13).

- ✓ **MOQUILLAZA URIBE, MARITZA E.;** (2014), realizó en Lima - Perú; investigación titulada: **“EL NIVEL DE MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE SU DESEMPEÑO PROFESIONAL EN LOS INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA DE LA CIUDAD DE ICA, AÑO 2013”**. Llegando a las siguientes conclusiones: El nivel de motivación laboral de los docentes y su impacto en la calidad de su desempeño profesional en los institutos de educación superior tecnológica de la ciudad de Ica, año 2013, ha sido una investigación de carácter descriptivo cuyo propósito ha sido determinar cuánto y cómo se relaciona el nivel de motivación laboral de los docentes y la calidad de su desempeño profesional en los Institutos de Educación

Superior Tecnológica de la Ciudad de Ica, durante el año 2013. Luego, del resultado obtenido se establece la existencia de correlación estadísticamente significativa de 0.822 entre el nivel de motivación laboral de los docentes y la calidad de su desempeño profesional, lo cual nos lleva a concluir que existe relación directa entre el nivel de motivación laboral y la calidad del desempeño profesional que muestran los docentes de los Institutos Públicos de Educación Superior Tecnológica de la ciudad de Ica, durante el año 2013 (Moquillaza, 2014, p.86).

1.1.3. Antecedentes Regionales / Locales.

- ✓ **YAURICASA ROSALES, L.; (2014)**, realizó en Ica - Perú; investigación titulada "**Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de emergencia del hospital Augusto Hernández Mendoza Ica 2013**", llegando a la conclusión el objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica 2013. Material y métodos: El estudio es de tipo descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y corte transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario en escala de Likert para ambas variables, el cual fue aplicado a una muestra intencional de 30 trabajadores del servicio de emergencia según criterios de inclusión y exclusión, dicho cuestionario fue validado a través del juicio de expertos y su confiabilidad fue demostrada a través del Coeficiente alfa de Cronbach el cual fue de 0.84 siendo altamente confiable. Resultados: El clima organizacional fue medianamente favorable alcanzado 67% (20), según sus dimensiones: comunicación 80% (24); cooperación 77% (23); confort 93% (28); estructura 86.67% (26); identidad 60% (18); innovación 86.67% (26), liderazgo 90% (27), motivación 90% (27), recompensa 73% (22) y toma de decisiones 46-67% (14). La satisfacción laboral fue regular alcanzando 87% (26) según sus dimensiones puesto de trabajo

alcanzó 80% (24); dirección de la unidad 73% (22); interacción de los compañeros 83% (25); comunicación 57% (17) y condiciones externas 83% (25). Conclusiones: existe relación entre el -Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de emergencia demostrándose a través del $t = 21.43$ para $p = 0.05$ (9.49) se rechaza la hipótesis nula por caer en zona de rechazo y se acepta la hipótesis alternativa (Yauricasa, 2014, p. 15).

1.2. MARCO TEÓRICO.

1.2.1. ACTITUD DEL TRABAJADOR.

a) Actitud. Las personas responden al ambiente circundante de diversas maneras. Así pueden presentarse simpatías o antipatías, solidaridad y egoísmo, amor y odio, etc. A estos estados emocionales se les denomina actitud.

Al respecto Morris, (1992), define que la actitud; como una organización bastante estable de creencias, sentimientos y tendencias conductuales dirigidas a un objeto como una persona o grupo, la cual tiene tres componentes principales: ideas acerca del objeto (componente cognitivo); sentimientos hacia él (componente afectivo) y las tendencias conductuales a él (componente conativo conductual).

b) Actitud Laboral.

Las actitudes laborales son declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de un objeto persona o acontecimiento (Robbins, 2004).

La actitud laboral se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo (Aguirre, Andrade y Castro, 2005).

La actitud laboral se refiere a una capacidad que opta la persona frente a una determinada situación laboral que dependerá del nivel cognitivo, afectivo y conductual de la persona. Ta es así que la acción es como respuesta frente a la situación que realiza la persona, dependerá de los factores cognitivo y afectivo, dependiendo del grado de satisfacción laboral que el trabajador tenga, como son: satisfacción e involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional.

c) Elementos de la actitud laboral

- ✓ **Aspecto Cognitivo:** El elemento cognitivo de la actitud estaría integrado por las percepciones, las ideas, las creencias o las opiniones que un individuo tiene sobre el objeto de la actitud, es decir, toda actitud implicaría una representación cognitiva de dicho objeto. Esto no quiere decir, sin embargo, que la información y los datos que se tengan sean reales y objetivos, por el contrario, pueden ser falsos y subjetivos, pero lo que no puede faltar es la representación cognitiva del objeto.
- ✓ **Aspecto Afectivo:** El elemento afectivo de la actitud se refiere a los sentimientos, favorables o desfavorables, que experimenta la persona con relación al objeto de actitud. El elemento afectivo se origina por asociación del objeto de la actitud con efectos positivos o negativos para el individuo, también se considera al componente afectivo como el único que constituye la actitud y reduce el papel de las cogniciones y de las reacciones conductuales a elementos asociados a él y a través de los cuales puede medirse.
- ✓ **Aspecto Conductual:** El tercer elemento de la actitud, el conductual, se refiere a la predisposición para llevar a cabo una acción congruente con los elementos cognitivo y afectivo, es decir, hace referencia a la disposición de actuar de un modo determinado con respecto al objeto de la actitud.

d) Tipos de Actitudes.

Los tipos de actitudes que se consideran en el ámbito laboral son los que el Comportamiento Organizacional enfoca en mayor forma y son tres actitudes:

- ✓ ***Satisfacción en el centro laboral.*** Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. Es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo. De forma lógica aquellas personas que obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas.

- ✓ ***Involucramiento con el trabajo.*** Es el grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellos y conciben el trabajo como parte central de su existencia. Mide el grado en el que la persona se valora a sí mismo a través de la identificación sociológica en su puesto dentro de la empresa. A los trabajadores plenamente identificados realmente les importa el trabajo que realizan.
- ✓ ***Compromiso organizacional.*** – Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Es aquella que se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí, es decir este se refiere a identificarse con el servicio personal a la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica.

1.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL.

a) Concepto.

Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Condiciones laborales.

Salinas (2005), indica que, al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones

ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus).

Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista, así como los nervios.

Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos.

El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador.

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

Recompensas justas.

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y

los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este tipo de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Remuneraciones laborales. Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Desarrollo personal

El Desarrollo Personal, conocido también como superación personal, crecimiento personal, cambio personal o desarrollo humano, es un proceso de transformación mediante el cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensamiento (creencias),

que le permiten generar nuevos comportamientos y actitudes, que dan como resultado un mejoramiento de su calidad de vida.

Ese proceso de transformación, lleva literalmente a las personas, desde un estado en el que pueden estar enojadas, deprimidas o tristes a uno totalmente nuevo en el que las personas se vuelven alegres, enamoradas y tienen mucha pasión por lo que hacen. A su vez, el mejoramiento del estado emocional les permite cambiar hábitos como dejar de fumar, dejar el alcohol o las drogas, bajar de peso, conseguir un mejor trabajo, ganar más dinero, elevar su autoestima, conseguir pareja y mejorar sus relaciones familiares o de pareja, entre otros beneficios.

Promociones y ascensos.

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

1.2.3. MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA: MYPES.

a) Generalidades.

La micro y pequeña empresa (Mypes), son organizaciones producto del emprendimiento de personas que arriesgan pequeños capitales y que se someten a las reglas del mercado. No reciben subsidios, ni beneficios colaterales como si los obtiene las empresas de gran envergadura, específicamente las exportadoras, pero a base de imaginación y destreza muchas de ellas logran obtener posiciones importantes en los segmentos de mercado donde operan.

El Artículo 4º de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice:

Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que

desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto único ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Decreto Legislativo N° 1086)

Es importante resaltar que, la microempresa no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. Las características que debe reunir una MYPE son las siguientes:

CARACTERÍSTICAS	NÚMERO DE TRABAJADORES	NIVELES DE VENTAS ANUALES
Microempresa	De 1 hasta 10	El monto máximo de 150 UIT
Pequeña empresa	De 1 a 100	El monto máximo 1700 UIT

“El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector”

Por otro lado, se consideran como características generales en cuanto al comercio y administración de las MYPES las siguientes:

- ✓ Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
- ✓ Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
- ✓ Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- ✓ Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.
- ✓ Su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable.
- ✓ Disponen de limitados recursos financieros.
- ✓ Tienen un acceso reducido a la tecnología.
- ✓ Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios.
- ✓ Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

b) Importancia

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- ✓ Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- ✓ Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- ✓ Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- ✓ Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.

- ✓ Mejoran la distribución del ingreso.
- ✓ Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

1.3. MARCO CONCEPTUAL.

- ✓ **Actitud:** es una forma de respuesta, a alguien o a algo, aprendida y relativamente permanente. Es una predisposición a pensar, sentir y actuar de cierta manera.
- ✓ **Afectiva** (sentimientos): el segmento emocional o sentimental de una actitud. Es el componente más importante de la actitud.
- ✓ **Autocompensación.** - Proceso mediante el cual el trabajador hace el seguimiento, evalúa su propio rendimiento y se adjudica una recompensa o un desincentivo por el mismo.
- ✓ **Autogestión cognitiva.** - Proceso mental que incluye la creación de imágenes y pautas de pensamiento coherentes con los objetivos y conductas de la empresa.
- ✓ **Autogestión conductual.** - El proceso de gestión de actividades físicas medibles.
- ✓ **Beneficios.** - Compensación financiera indirecta que comprende todas las retribuciones financieras que no están incluidas en la compensación financiera directa.
- ✓ **Capacitación.** - Proceso sistemático por el que se modifica la conducta de los empleados para favorecer el logro de los objetivos de la organización.
- ✓ **Cognitivo** (pensamientos): la creencia y pensamientos asociados a una actitud
- ✓ **Compensación.** - La actividad de GRH que se refiere a todos los tipos de recompensas que reciben los empleados por llevar a cabo las tareas que les asigna la organización.
- ✓ **Conductual** (acciones): la intención de comportarse de cierta manera frente a alguien o hacia algo

- ✓ **Cultura.** - Sistema de conducta, de rituales y de intenciones compartidos del que participan los empleados y que distingue al grupo o a la organización de otras entidades similares.
- ✓ **Gestión.** - El proceso emprendido por uno o más individuos para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera, trabajando solo, no podría alcanzar.
- ✓ **Incentivos individuales.** - Una forma de compensación en la que se paga al empleado por unidades producidas.
- ✓ **Recompensas extrínsecas.** - Resultados del trabajo que se controlan externamente.
- ✓ **Recompensas intrínsecas.** - Resultados psicológicos intangibles del trabajo que el trabajador puede controlar.
- ✓ **Recompensas no contingentes.** - Recompensas que no guardan relación con ninguna conducta específica.
- ✓ **Recompensas simbólicas.** - Recompensas tangibles e intangibles con impacto psicológico.
- ✓ **Recompensas sociales.** - Recompensas provenientes de la conducta interpersonal y que acrecientan la autoeficacia personal.
- ✓ **Satisfacción laboral** es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.
- ✓ **Sistema.** - Un conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes.
- ✓ **Valores compartidos.** - Creencias, actitudes o acciones sobre las que todos los miembros del grupo están de acuerdo y las entienden. Los valores compartidos son una guía invisible y tácita para la conducta ordinaria dentro del grupo y para la interacción fuera del grupo.

CAPITULO: II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En toda organización intervienen muchos elementos que deben estar bien coordinados para el logro de los objetivos de la misma; una organización es lo que las personas hacen de ella. Los objetivos organizacionales están dados por la competitividad, nuevos mercados, la permanencia en el mercado, etc. En cambio, los objetivos personales van más allá de los materiales, y son: necesidades de seguridad, sociales, físicas, de autoestima, de poder, etc. El éxito de una organización está en complementar los objetivos organizacionales y los objetivos individuales, así las personas están dispuestas a efectuar inversiones personales como: buen desempeño, creatividad, cumplimiento de normas, generar valor, a su vez la organización retribuirá con remuneración, compensaciones, capacitación, entrenamiento, reconocimientos y otros beneficios.

Así tenemos que las actitudes se refieren a un estímulo u objetivo. Las actitudes se dirigen a un objetivo (un asunto, una conducta una persona, un grupo o cualquier otro aspecto identificable del medio). Las actitudes se refieren a las evaluaciones que hacen los individuos de los estímulos u objetivos. Son juicios en el contexto de una dimensión evaluativa (de lo bueno o malo) que reflejan impresiones agradables o desagradables

Al respecto los trabajadores de la MYPES deben preocuparse por aprender a ejecutar su tarea con eficiencia y eficacia; para esto debemos tener en cuenta el comportamiento de las personas dentro de la organización ya que esta es muy compleja y depende de dos factores que son factor interno de la persona (su personalidad, aprendizaje, percepción etc.) y factores externos (provienen del ambiente en el que se encuentra y como lo define); y también deben tener en cuenta que formar parte del sistema, es beneficioso ya que se debe buscar el interés del equipo y dejar en segundo plano los intereses individuales, prevaleciendo lo que más conviene a la organización y contribuir al máximo y de acuerdo a las posibilidades de cada uno.

Entonces, la problemática materia de investigación quedó delimitada de la siguiente manera:

- **Delimitación Espacial.** - Involucró el ámbito de acción de la provincia de Ica.
- **Delimitación Temporal.** - Comprendió los años 2018 – 2019.
- **Delimitación Social:** implicó a los empresarios (dueños o encargados) de Micro y pequeños empresarios de la provincia de Ica.
- **Delimitación Conceptual.** - Conllevó a determinar la relación causa-efecto, referente a la actitud del trabajador y la Satisfacción Laboral de la provincia de Ica.

2.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMAS.

2.2.1. Problema General.

¿De qué manera la actitud del trabajador influye en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018 - 2019?

2.2.2. Problemas Específicos.

- ¿En qué medida el aspecto cognitivo del trabajador incide en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018 - 2019?
- ¿En qué medida el aspecto afectivo del trabajador incide en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018 - 2019?
- ¿En qué medida el aspecto conductual del trabajador incide en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018 - 2019?

2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

2.3.1. Justificación de la Investigación.

El trabajo se justificó ya que en el centro de trabajo muchas veces se ve afectada la actitud del trabajador, ya sea por las políticas de recursos

humanos que se aplican, por la actitud de los jefes, por las condiciones de trabajo, por la falta de comprensión y entendimiento para realizar las actividades, por la comunicación entre trabajadores, entre otros aspectos relevantes de la actitud del trabajador y la Satisfacción Laboral de la provincia de Ica.

2.3.2. Importancia de la Investigación

Al respecto, se debe entender que la actitud es el reflejo del comportamiento del trabajador en las organizaciones, de tal manera que la investigación fue de suma importancia para conocer los aspectos cognitivos, afectivos y de conducta del trabajador, todo ello comprendió el conocimiento del nivel de satisfacción que se tiene en el centro de trabajo; siendo los beneficiarios directos el trabajador mismo, la entidad y los clientes o usuarios de las Mypes – Ica.

2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.4.1. Objetivo General.

Analizar la influencia de la actitud del trabajador en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018 - 2019.

2.4.2. Objetivos Específicos

- Explicar la incidencia de aspecto cognitivo del trabajador en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018 - 2019.
- Explicar la incidencia de aspecto afectivo del trabajador en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018 - 2019.
- Explicar la incidencia de aspecto conductual del trabajador en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018 - 2019.

2.5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACION.

2.5.1. Hipótesis General

La actitud del trabajador influye significativamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018 - 2019.

2.5.2. Hipótesis Específicas

- El aspecto cognitivo del trabajador incide directamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018 - 2019.
- El aspecto afectivo del trabajador incide favorablemente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018 - 2019.
- El aspecto conductual del trabajador incide significativamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018 - 2019.

2.5.3. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.

2.5.3.1. Identificación de Variables

- **Variable Independiente:** Actitud del trabajador.
- **Variable Dependiente:** Satisfacción Laboral.

2.5.3.2. Operacionalización de Variables.

VARIABLES	INDICADORES
ACTITUD DEL TRABAJADOR (V.I)	<ul style="list-style-type: none"> • Aspecto cognitivo • Aspecto afectivo • Aspecto conductual
SATISFACCIÓN LABORAL (V.D)	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Recompensa o remuneración laboral • Desarrollo del personal • Promoción y ascenso

CAPÍTULO: III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo

La investigación de acuerdo a su naturaleza fue de tipo **Básica**, ya que permitió entender los elementos de la actitud del trabajador y considerando la forma de procesamiento de datos el trabajo fue de tipo cuantitativo.

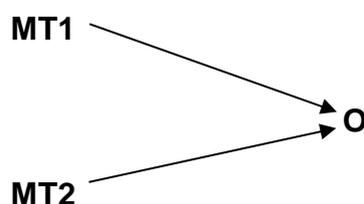
Según la ciencia fue una Investigación de tipo Fáctica, ya que se trabajaron en base a hechos concretos, relacionados a la satisfacción laboral en las Mypes de la provincia de Ica.

3.1.2. Nivel de investigación.

En función al propósito, la investigación fue de nivel **Explicativa**, ya que permitió conocer las causas y efectos de la problemática materia de investigación.

3.1.3. Diseño de investigación.

En la investigación se utilizó el diseño **Transversal**, el mismo que permitió observar la muestra según años 2018 y 2019, siendo su esquema el siguiente:



Dónde: **M** representa la muestra

O representa a las observaciones realizadas

T representa la muestra estudiada en el tiempo (2018 – 2019)

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.2.1. Población.

Comprende a todas las empresas o establecimientos que se dedican a la actividad turística que operan a nivel de la provincia de Ica, representados por los gerentes o quien dirige la empresa.

La población de estudio estuvo integrada por todos los trabajadores o representantes de las Mypes a nivel de la Provincia de Ica. Siendo 15721 Empresas de actividad económica manufacturera y no manufacturera según Dirección General de Industria comprendido entre los años 2018 y agosto 2019.

3.2.2. Muestra

De acuerdo a los datos aproximados, la muestra resultó de la aplicación de la siguiente fórmula, con una confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%.

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

Dónde: n = Tamaño de muestra

p = probabilidad de éxito = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 0.5

e = margen de error

N= Población

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(15721)}{(0.05)^2(15721 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n = 375 representantes o trabajadores de las Mypes a nivel de la provincia de Ica.

CAPÍTULO IV

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

- **La observación.** Es la técnica que permitió familiarizarse con el ambiente o realidad de estudio, para obtener ciertas cualidades, componentes o elementos de la misma y puede ser: regulada y no regulada.
- **Encuesta.** Técnica que permitió recolectar datos; obteniendo opiniones, actitudes y recibir sugerencias para el mejoramiento de las actividades y por ende de la organización en su conjunto.
- **Análisis documental.** Es la técnica que permitió revisar documentos (fuentes) acerca de la realidad de estudio; para el caso se considera: convenios, reglamentos, leyes, normas entre otros.

4.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

De acuerdo con las técnicas de recolección de información se tendrá los siguientes instrumentos:

- Para la observación, el instrumento que corresponde fue la guía estructurada para aplicar la técnica antes mencionada.
- Para la encuesta; el instrumento que permitió recolectar datos fue el cuestionario que se consolida mediante el formato de preguntas.
- Para el análisis documental el instrumento corresponde a la lectura o revisión de convenios, reglamentos, leyes, normas y otros acerca de la investigación.

4.3. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

Para procesar e interpretar la información acerca de la problemática de estudio se utilizaron las siguientes técnicas:

- La codificación y clasificación; permitió codificar datos según variables e indicadores, determinando para ello los datos primarios y secundarios respectivamente.

- La tabulación de datos, correspondió al conteo acorde con las frecuencias observadas mediante el procesamiento manual y electrónico.
- La estadística; es la técnica que conllevó a representar los resultados en cuadros y gráficos para su posterior análisis e interpretación de los mismos.

CAPÍTULO V

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para comprobar la hipótesis, se tiene en cuenta lo siguiente:

5.1. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

✓ HIPOTESIS GENERAL.

La actitud del trabajador influye significativamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019.

✓ HIPOTESIS NULA.

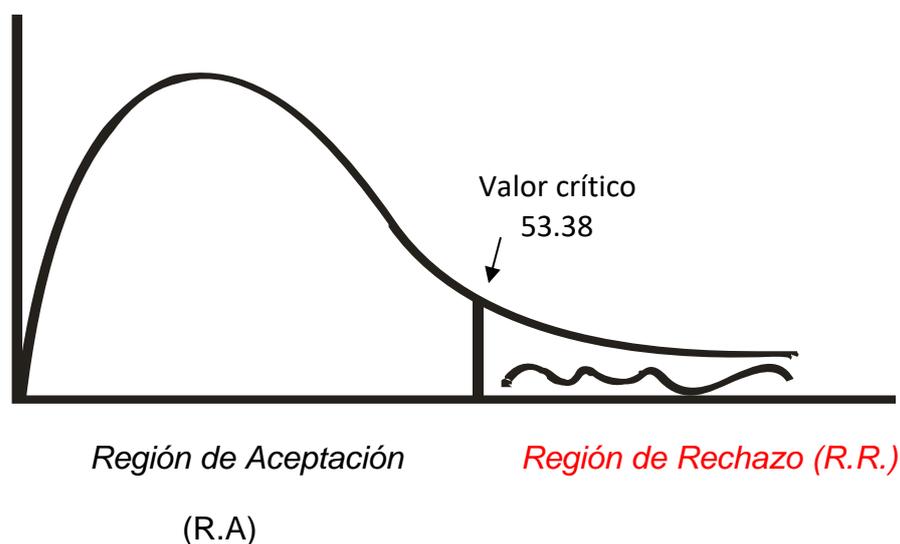
La actitud del trabajador NO influye significativamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019.

En consecuencia, para efectuar la comprobación de la hipótesis principal de acuerdo a los resultados obtenidos, a un nivel de confianza del 95% y nivel de significación del 5%, se aplicó la prueba del CHI-CUADRADO mediante

la siguiente fórmula
$$X^2 = \frac{\sum (f_0 - f_e)^2}{f_e}$$
, teniendo en cuenta los grados de

libertad que resultaron de las filas por columnas $(20-1) (3-1) = 19 \times 2 = 38$; por lo consiguiente el valor crítico según tabla es de 53.38

En tal sentido, en gráfica se representa la Región de aceptación (R.A.) y la Región de rechazo (R.R.)



**APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN FUNCIÓN
A LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

FÓRMULA:
$$x^2 = \frac{\sum (f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde: x^2 = CHI CUADRADO

f_0 = Frecuencias Observadas

f_e = Frecuencias Esperadas

Respuestas Nº Cuadro	1			2			3			TOTAL
	f_0	f_e	x^2	f_0	f_e	x^2	f_0	f_e	x^2	
1	368	287.5	22.54	7	40.55	27.76	0	46.95	46.95	375
2	339	287.5	9.23	15	40.55	16.1	21	46.95	14.34	375
3	342	287.5	10.33	33	40.55	1.41	0	46.95	46.95	375
4	230	287.5	11.5	78	40.55	34.59	67	46.95	8.56	375
5	301	287.5	0.63	12	40.55	20.1	62	46.95	4.82	375
6	219	287.5	16.32	62	40.55	11.35	94	46.95	47.15	375
7	338	287.5	8.87	29	40.55	3.29	8	46.95	32.31	375
8	306	287.5	1.19	59	40.55	8.39	10	46.95	29.08	375
9	369	287.5	23.1	6	40.55	29.44	0	46.95	46.95	375
10	348	287.5	12.73	27	40.55	4.53	0	46.95	46.95	375
11	346	287.5	11.9	29	40.55	3.29	0	46.95	46.95	375
12	294	287.5	0.15	28	40.55	3.88	53	46.95	0.78	375
13	164	287.5	53.05	79	40.55	36.46	132	46.95	154.07	375
14	233	287.5	10.33	74	40.55	27.59	68	46.95	9.44	375
15	173	287.5	45.6	80	40.55	38.38	122	46.95	119.97	375

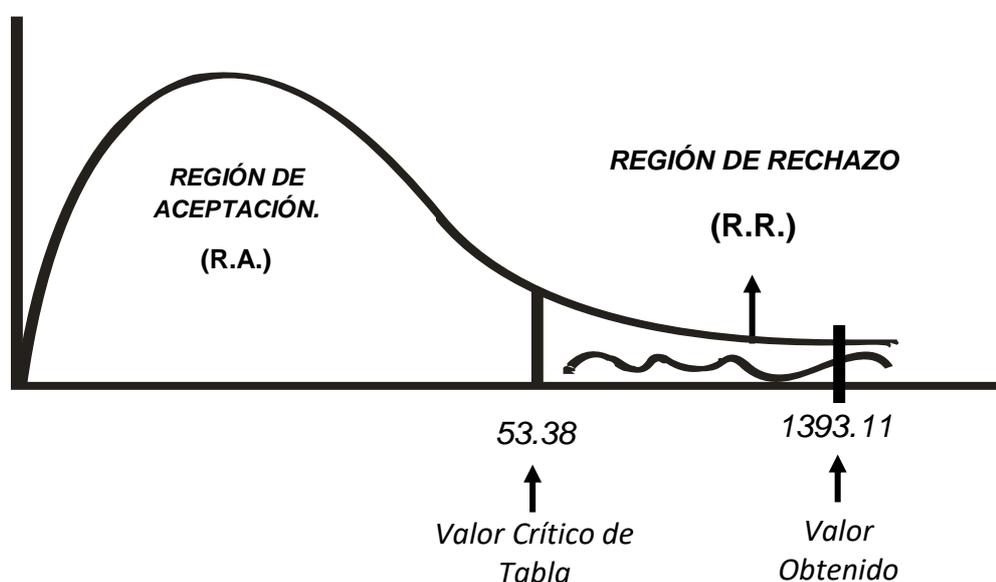
16	235	287.5	9.59	72	40.55	24.39	68	46.95	9.44	375
17	236	287.5	9.23	53	40.55	3.82	86	46.95	32.48	375
18	261	287.5	2.44	19	40.55	11.45	95	46.95	49.18	375
19	289	287.5	0.01	33	40.55	1.41	53	46.95	0.78	375
20	359	287.5	17.78	16	40.55	14.86	0	46.95	46.95	375
TOTAL	5750		276.52	811		322.49	939		794.1	7500

Cálculo de frecuencias esperadas (f_e)

$$f_{e(1)} = \frac{5750 \times 375}{7500} = 287.5 \quad f_{e(2)} = \frac{811 \times 375}{7500} = 40.55 \quad f_{e(3)} = \frac{939 \times 375}{7500} = 46.95$$

$$X^2 = 276.52 + 322.49 + 794.1 = \mathbf{1393.11}$$

En efecto, el resultado obtenido de 1393.11 sobrepasa al valor crítico de 53.38. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal, afirmando que: La actitud del trabajador influye significativamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019.



COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

$$\text{Fórmula: } \chi^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Grados de Libertad (GL)= (6-1) (3-1) = 5 x 2 = 10 → Valor crítico de tabla es de **18.31**

$$375 \div 3 = 125 \rightarrow \text{Frecuencia esperada.}$$

a) HIPOTESIS ESPECIFICA 1

El aspecto cognitivo del trabajador incide directamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019

HIPOTESIS NULA

El aspecto cognitivo del trabajador **NO** incide directamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019

$$\begin{aligned} \chi^2 = & \frac{(339 - 125)^2}{125} + \frac{(15 - 125)^2}{125} + \frac{(21 - 125)^2}{125} + \frac{(342 - 125)^2}{125} + \frac{(33 - 125)^2}{125} + \frac{(0 - 125)^2}{125} \\ & + \frac{(348 - 125)^2}{125} + \frac{(27 - 125)^2}{125} + \frac{(0 - 125)^2}{125} + \frac{(346 - 125)^2}{125} + \frac{(29 - 125)^2}{125} \\ & + \frac{(0 - 125)^2}{125} + \frac{(294 - 125)^2}{125} + \frac{(28 - 125)^2}{125} + \frac{(53 - 125)^2}{125} + \frac{(164 - 125)^2}{125} \\ & + \frac{(79 - 125)^2}{125} + \frac{(132 - 125)^2}{125} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \chi^2 = & 366.37 + 96.8 + 86.53 + 376.71 + 67.71 + 125 + 397.83 + 76.83 + 125 + 390.73 + 7 \\ & 3.73 + 125 + 228.49 + 75.27 + 41.47 + 12.17 + 16.93 + 0.39 \end{aligned}$$

$$\chi^2 = 2682.96$$

Establecidos los resultados, se determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1; por cuanto el valor obtenido de 2682.96 supera al valor crítico de 18.31

b) HIPOTESIS ESPECIFICA 2

El aspecto afectivo del trabajador incide favorablemente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019.

HIPOTESIS NULA

El aspecto afectivo del trabajador **NO** incide favorablemente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019

$$\begin{aligned}x^2 = & \frac{(230 - 125)^2}{125} + \frac{(78 - 125)^2}{125} + \frac{(67 - 125)^2}{125} + \frac{(301 - 125)^2}{125} + \frac{(12 - 125)^2}{125} \\ & + \frac{(62 - 125)^2}{125} + \frac{(348 - 125)^2}{125} + \frac{(27 - 125)^2}{125} + \frac{(0 - 125)^2}{125} + \frac{(346 - 125)^2}{125} \\ & + \frac{(29 - 125)^2}{125} + \frac{(0 - 125)^2}{125} + \frac{(294 - 125)^2}{125} + \frac{(28 - 125)^2}{125} + \frac{(53 - 125)^2}{125} \\ & + \frac{(164 - 125)^2}{125} + \frac{(79 - 125)^2}{125} + \frac{(132 - 125)^2}{125}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}X^2 = & 88.2 + 17.67 + 26.91 + 247.81 + 102.15 + 31.75 + 397.83 + 76.83 + 125 + 390.73 \\ & + 73.73 + 125 + 228.49 + 75.27 + 41.47 + 12.17 + 16.93 + 0.39\end{aligned}$$

$$X^2 = 2078.34$$

El resultado arribado de 2078.34 nos indica haber superado el valor crítico de 18.31; de tal manera que se deduce rechazar la hipótesis nula y acepta la hipótesis específica 2.

c) HIPOTESIS ESPECIFICA 3

El aspecto conductual del trabajador incide significativamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019.

HIPOTESIS NULA

El aspecto conductual del trabajador **NO** incide significativamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019.

$$\begin{aligned}
x^2 = & \frac{(219 - 125)^2}{125} + \frac{(62 - 125)^2}{125} + \frac{(94 - 125)^2}{125} + \frac{(338 - 125)^2}{125} + \frac{(29 - 125)^2}{125} + \frac{(8 - 125)^2}{125} \\
& + \frac{(348 - 125)^2}{125} + \frac{(27 - 125)^2}{125} + \frac{(0 - 125)^2}{125} + \frac{(346 - 125)^2}{125} + \frac{(29 - 125)^2}{125} \\
& + \frac{(0 - 125)^2}{125} + \frac{(294 - 125)^2}{125} + \frac{(28 - 125)^2}{125} + \frac{(53 - 125)^2}{125} + \frac{(164 - 125)^2}{125} \\
& + \frac{(79 - 125)^2}{125} + \frac{(132 - 125)^2}{125}
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
X^2 = & 70.69 + 31.75 + 7.69 + 362.95 + 73.73 + 109.51 + 397.83 + 76.83 + 125 + 390.73 \\
& + 73.73 + 125 + 228.49 + 75.27 + 41.47 + 12.17 + 16.93 + 0.39
\end{aligned}$$

$$\mathbf{X^2 = 2220.16}$$

Al respecto, se concluye rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3, en función a que el resultado obtenido de 2220.16 sobrepasa el valor crítico de 18.31

CAPÍTULO VI

PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

CUADRO N° 01

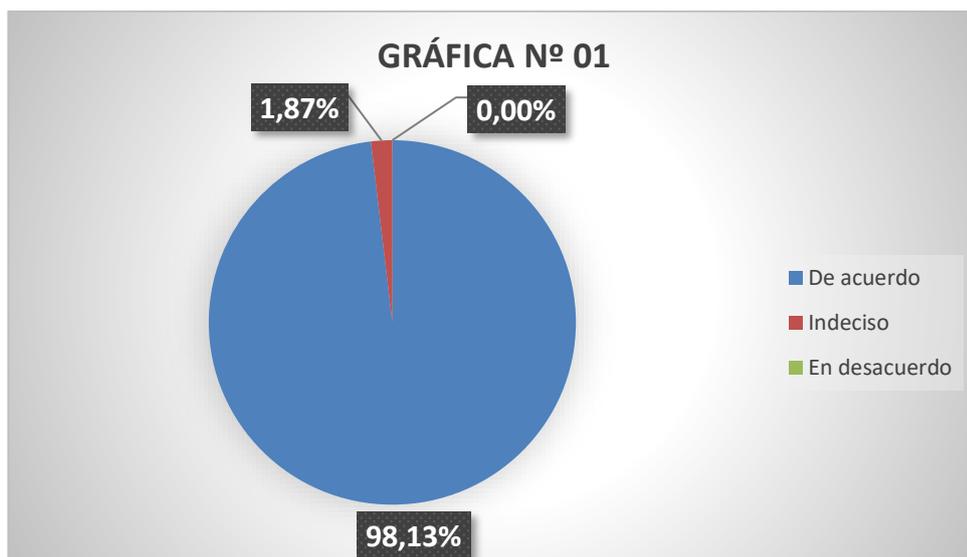
¿EN EL QUEHACER ORGANIZACIONAL, ES FUNDAMENTAL LA BUENA ACTITUD DEL TRABAJADOR PARA OPTIMIZAR SU RENDIMIENTO?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
De acuerdo	368	368	98.13	98.13
Indeciso	7	375	1.87	100.00
En desacuerdo	0	375	0.00	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Es importante analizar las opiniones de los encuestados. Por lo tanto, mayoritariamente el 98.13% de responsables de las Mypes considera que la satisfacción laboral depende de la buena actitud del jefe con sus trabajadores cualquiera sea el nivel y función que se cumple; mientras que 1.87% de integrantes del estudio están indecisos para emitir opinión, indicando que su rol en la empresa no le permite dar alguna información sobre el accionar institucional.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 02

¿A SU ENTENDER, LA CAPACIDAD Y CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO CONTRIBUYE A SU SATISFACCIÓN LABORAL?

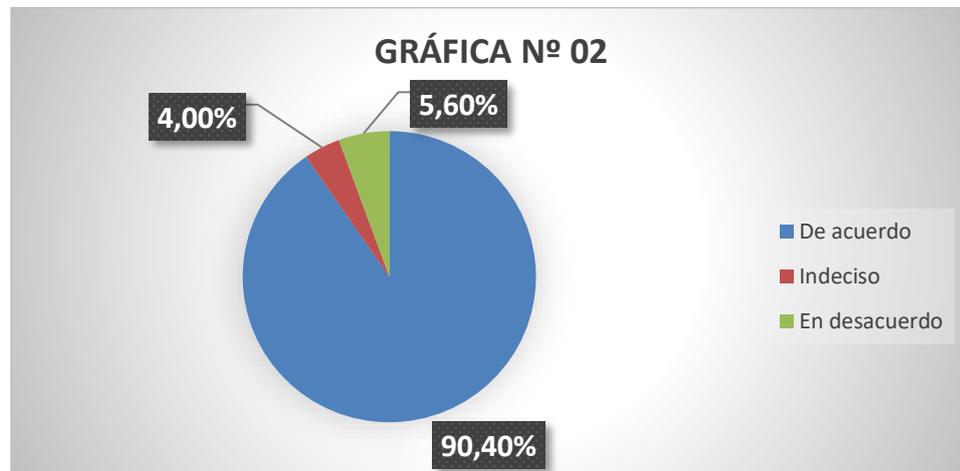
RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
De acuerdo	339	339	90.40	90.40
Indeciso	15	354	4.00	94.40
En desacuerdo	21	375	5.60	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Acorde con las políticas de dirección empresarial, el 90.40% establece estar de acuerdo, debido a que el conocimiento del puesto / cargo asignado conlleva a un mejor bienestar del trabajador, dado los lineamientos y mecanismos que orientan el accionar empresarial. Por otro lado, el 5.60% de administradores de las Mypes están en desacuerdo, porque su experiencia en la actividad organizacional no basta para efectuar con efectividad sus labores y el 4% de

encuestados están indecisos para responder porque no están autorizados para brindar la información correspondiente.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 03

¿A SU OPINIÓN, LOS MEDIOS, HERRAMIENTAS, BENEFICIOS Y PRESTACIONES LABORALES LES SATISFACE LABORALMENTE?

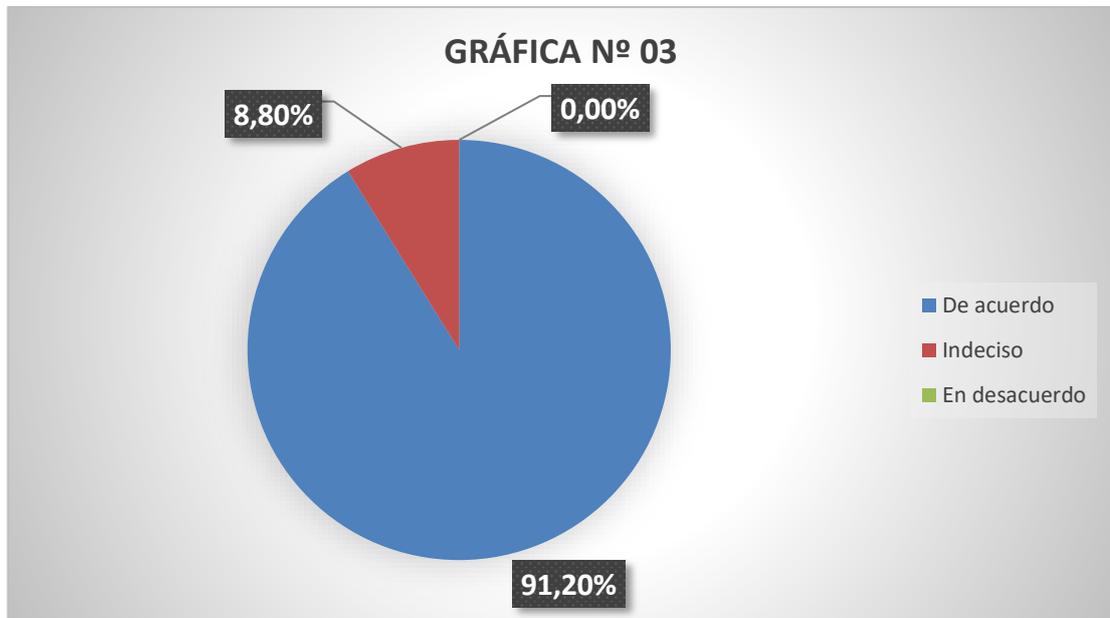
RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
De acuerdo	342	342	91.20	91.20
Indeciso	33	375	8.80	100.00
En desacuerdo	0	375	0.00	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Por lo general, la Micro y Pequeña empresa son organismos familiares, de tal forma que el 91.20% aprecia que las herramientas, medios y beneficios laborales satisfacen sus expectativas, teniendo en cuenta su capacidad y posibilidades empresarial y el 8.80% se encuentra indeciso para responder

sobre lo solicitado, por la poca información que manejan y su posición en el centro de trabajo.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 04

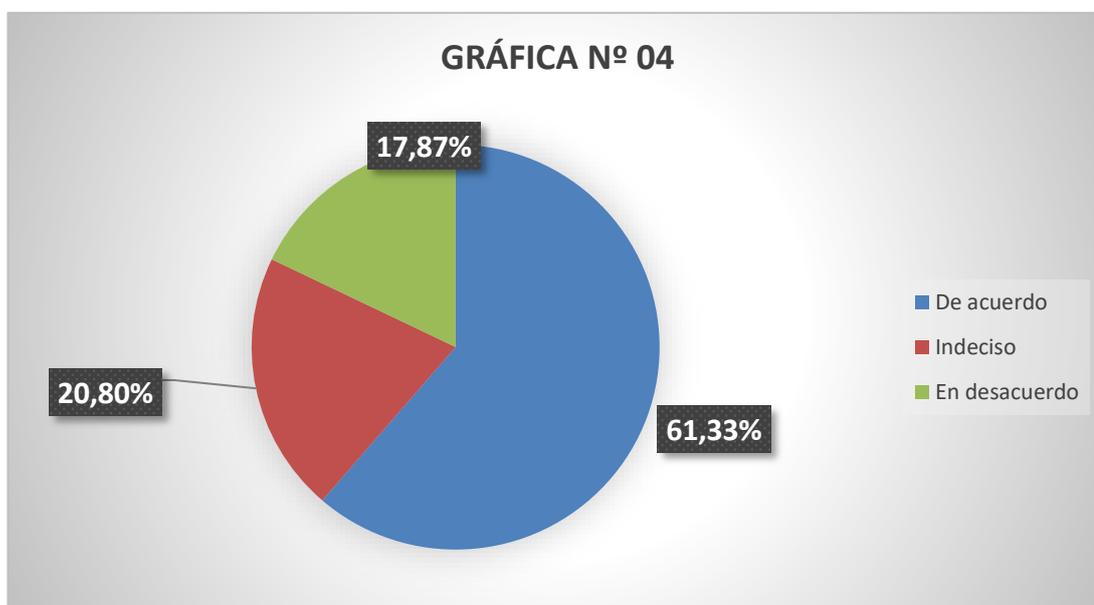
¿FRENTE A LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES, SABE CONTROLAR SUS EMOCIONES TENDIENTES A LA SATISFACCIÓN LABORAL?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
De acuerdo	230	230	61.33	61.33
Indeciso	78	308	20.80	82.13
En desacuerdo	67	375	17.87	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

En cuanto a la interrogante, el 61.33% de encuestados responden que, frente a los problemas internos y externos a la organización, en muchos de los casos son tolerantes, ya que son conscientes que su posicionamiento en el mercado se lo deben a los clientes o usuarios, por tal razón es imprescindible conservar imagen empresarial y laboral según ámbito de acción y puesto de trabajo a desarrollar. Sin embargo, un considerable 20.80% de trabajadores no opina a favor ni en contra y el 17.87% está en desacuerdo con lo solicitado, manifestando que no solo debe controlarse las emociones o impulsos en las actividades laborales, sino ello debe mostrarse en cada acto, que refleje conducta o comportamiento adecuado en cualquier momento de la vida.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 05

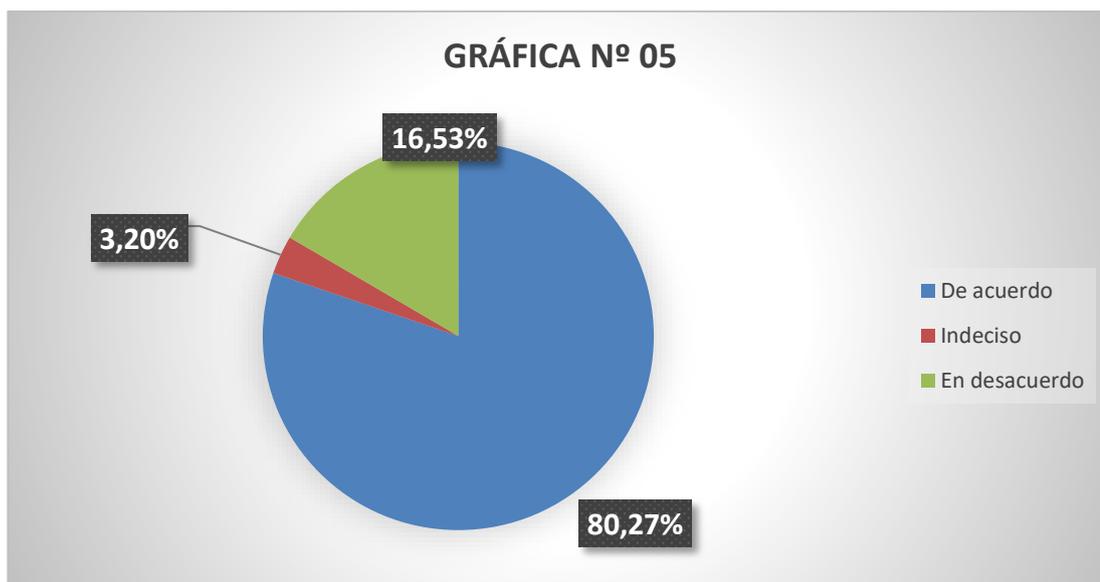
¿EN SU ACCIONAR, LE INCOMODA LAS DEFICIENCIAS COMETIDAS POR SUS COMPAÑEROS EN EL CENTRO LABORAL?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
De acuerdo	301	301	80.27	80.27
Indeciso	12	313	3.20	83.47
En desacuerdo	62	375	16.53	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Como responsable de la dirección empresarial y trabajador, el 80.27% manifiesta siempre que trata en lo posible de hacer las cosas bien, razón por la cual incomoda que su esfuerzo por desarrollar empresa, no sea asumido con responsabilidad por parte de sus compañeros, ya que cometen errores o deficiencias que repercuten de forma desfavorable en la organización y por lo consiguiente, afecta su accionar, beneficios y permanencia. Contrariamente a lo expresado, el 16.53% establece estar en desacuerdo, indicando que los errores y disminución de los mismos es de responsabilidad de quienes dirigen las empresas y áreas correspondientes, en efecto entre compañeros no debe existir rencores sino más bien apoyo y solidaridad para mejorar las cosas.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 06

¿DURANTE AÑOS DE SERVICIO ES ADECUADA LA COMUNICACIÓN ENTRE JEFES Y TRABAJADORES?

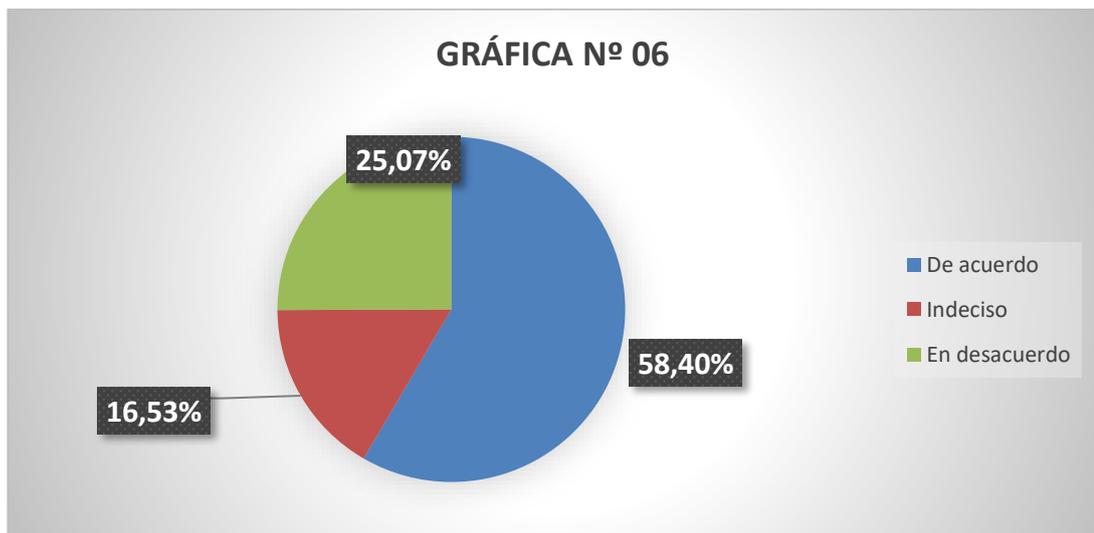
RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
De acuerdo	219	219	58.40	58.40
Indeciso	62	281	16.53	74.93
En desacuerdo	94	375	25.07	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Las respuestas nos indican, que a pesar de ser empresas que tienen pocos trabajadores, en las Mypes de la Provincia de Ica, el 58.40% manifiestan que la comunicación es relativamente buena entre jefes o dueños y trabajadores en general, en cuanto a trato, amabilidad, cordialidad y sobre todo en la oportunidad para trasladar información. Contrario a ello, el 25.07% responde

estar en desacuerdo, ya que a nivel del centro de trabajo los mecanismos de comunicación no son los más óptimos, muchas veces se exige, se imponen las cosas sin posibilidades de opinar para mejorar las actividades y los resultados a alcanzar y el 16.53% de encuestados están indecisos para opinar, manifestando que solo se limitan a cumplir con su labor, durante la jornada de trabajo.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 07

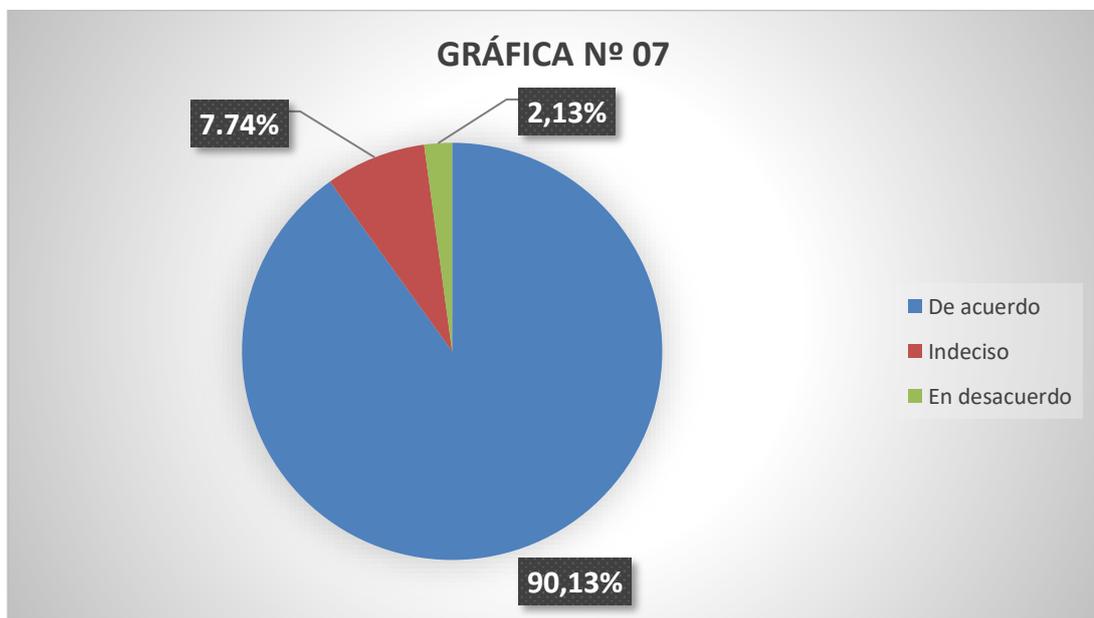
¿CREE USTED QUE ES ESENCIAL LA CONDUCTA O COMPORTAMIENTO EN EL ACTUAR LABORAL, LO QUE CONLLEVA A UN BIENESTAR EN EL CENTRO DE TRABAJO?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
De acuerdo	338	338	90.13	90.13
Indeciso	29	367	7.74	97.87
En desacuerdo	8	375	2.13	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

La diversidad de opiniones de los involucrados en un 90.13% están de acuerdo que la personalidad o conducta frente al quehacer laboral es importante, porque ello significa que, en el centro de trabajo, las operaciones o actividades se efectúan de manera cordial, lo que permite tener los resultados esperados y por consiguiente desarrollar empresa, dentro del contexto de bienestar del trabajador. En cambio, el 7.74% están indecisos para responder, ya que su participación solo es de cumplimiento de la función asignada y el 2.13% de personas inmersas en la investigación están en desacuerdo, debido a que las políticas de dirección de personal no contribuyen a un buen clima laboral ni institucional.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 08

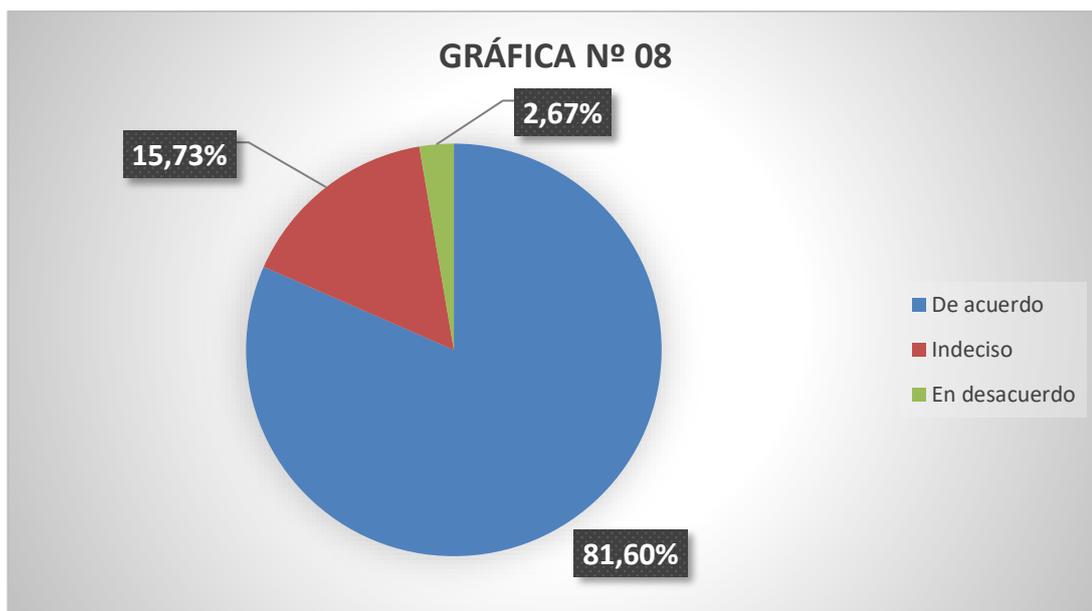
¿A SU ENTENDER, LE INCOMODA LA FORMA EN QUE LE SUPERVISAN SU TRABAJO?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
De acuerdo	306	306	81.60	81.60
Indeciso	59	365	15.73	97.33
En desacuerdo	10	375	2.67	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Sobre la interrogante, se tiene que el 81.60% de encuestados aprecian que la forma como controlan o supervisan el trabajo no es la más adecuada, por la falta de orientación oportuna de parte de los supervisores o jefes sobre el procedimiento para hacer bien las cosas, otro considerable grupo de personas, representados por el 15.73% se ubican en condición de indecisos, porque a ellos no les molesta que puedan supervisarlos en el momento que se requiere y el 2.67% están en desacuerdo con la apreciación de la interrogante, más bien consideran que la supervisión es algo fundamental para que las cosas se realicen bien y en función a los requerimientos.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 09

¿A SU PARECER, LAS ACCIONES NEGATIVAS QUE SE DAN EN EL TRABAJO AFECTAN SU SATISFACCIÓN LABORAL?

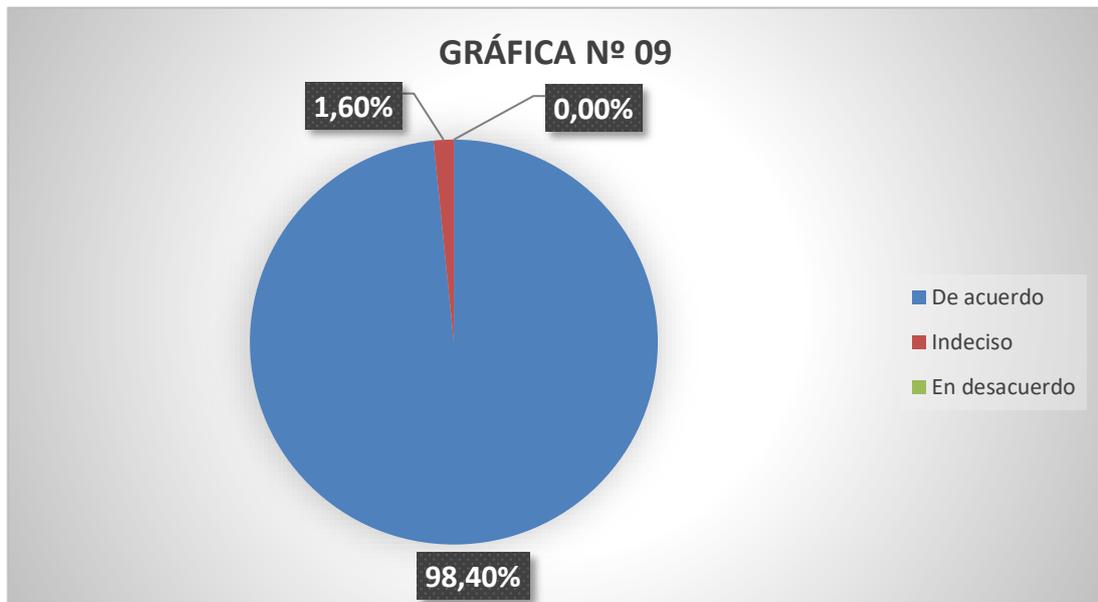
RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
De acuerdo	369	369	98.40	98.40
Indeciso	6	375	1.60	100.00
En desacuerdo	0	375	0.00	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Las respuestas de la mayoría de involucrados en el estudio son contundentes. Por lo tanto, el 98.40% aprecia que toda acción negativa afecta la satisfacción laboral, de tal manera que las actividades que se efectúan fuera de lo permitido por la ley, reglamentos, etc., no contribuyen a una estabilidad laboral

ni institucional y el 1.60% de involucrados en el estudio están indecisos para precisar lo requerido.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 10

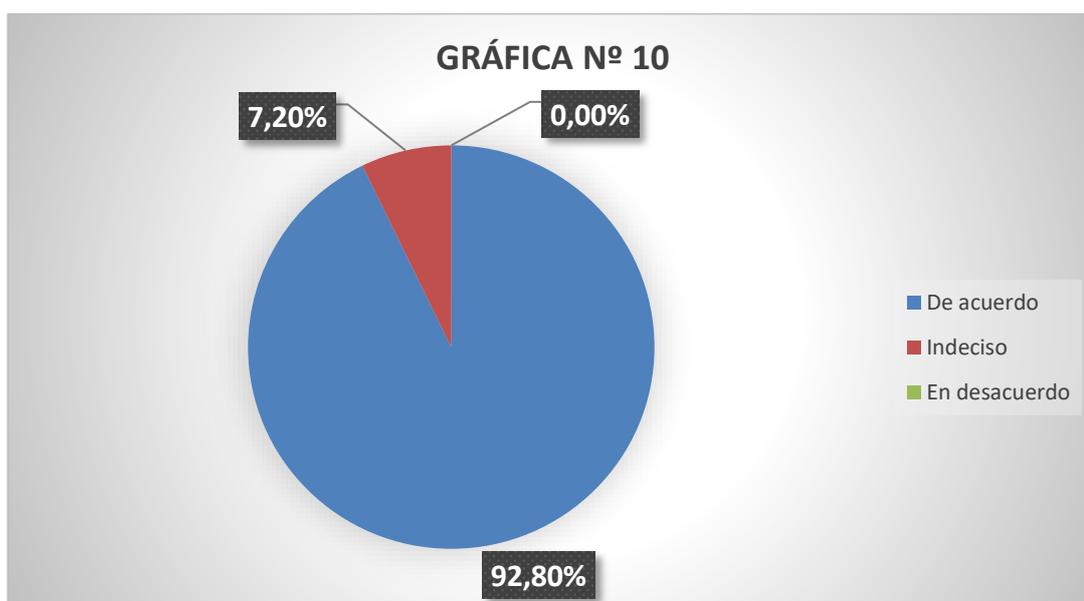
**¿A SU OPINIÓN, LAS CONDICIONES LABORALES LES PERMITEN
REALIZAR CON EFICACIA SU LABOR Y POR ENDE LOGRAR
SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO?**

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
De acuerdo	348	348	92.80	92.80
Indeciso	27	375	7.20	100.00
En desacuerdo	0	375	0.00	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Los resultados que se aprecian en el presente cuadro, nos indican que la mayoría de personas integrantes de la muestra, en un 92.80% consideran que las condiciones de trabajo que se otorgan en las Mypes – Ica, en cuanto a horario, herramientas, ambientes de trabajo, etc., son favorables y adecuadas a las actividades o funciones asignadas, lo que conlleva a obtener los resultados esperados, los mismos que permiten estabilidad y bienestar en el trabajo y el 7.20% de encuestados no opinan al respecto.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 11

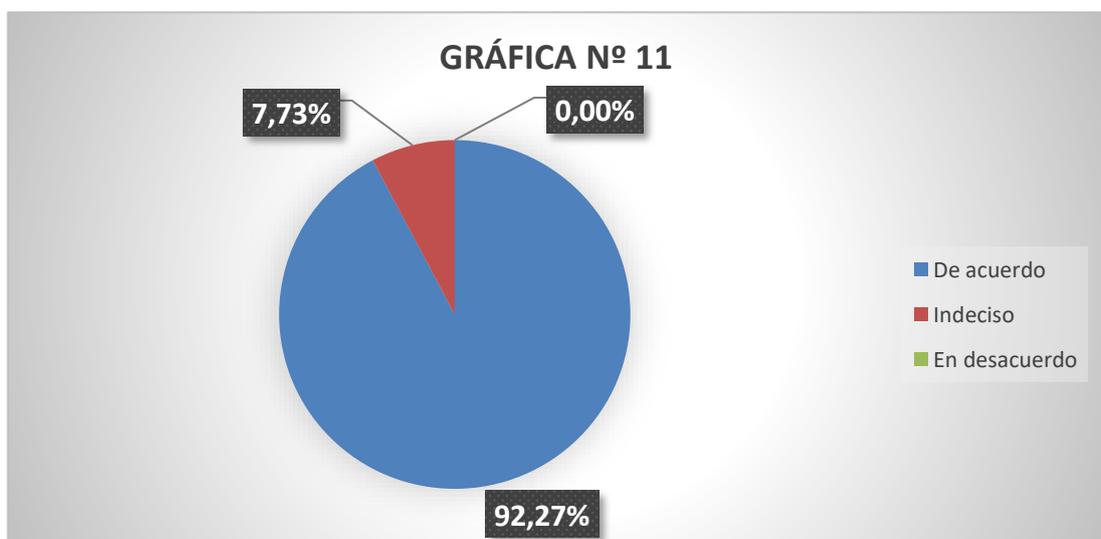
¿A SU CONOCIMIENTO, PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL ES NECESARIO BRINDAR UN ADECUADO DESARROLLO DE PERSONAL EN EL CENTRO DE TRABAJO?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
De acuerdo	346	346	92.27	92.27
Indeciso	29	375	7.73	100.00
En desacuerdo	0	375	0.00	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Por lo general el 92.27% de encuestados considera que es importante otorgar al trabajador mejoras remunerativas, beneficios, prestaciones, capacitación, promociones, entre otras cosas que conlleven a mejorar la calidad de vida y condiciones de trabajo y el 7.73% no desea opinar sobre lo solicitado.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 12

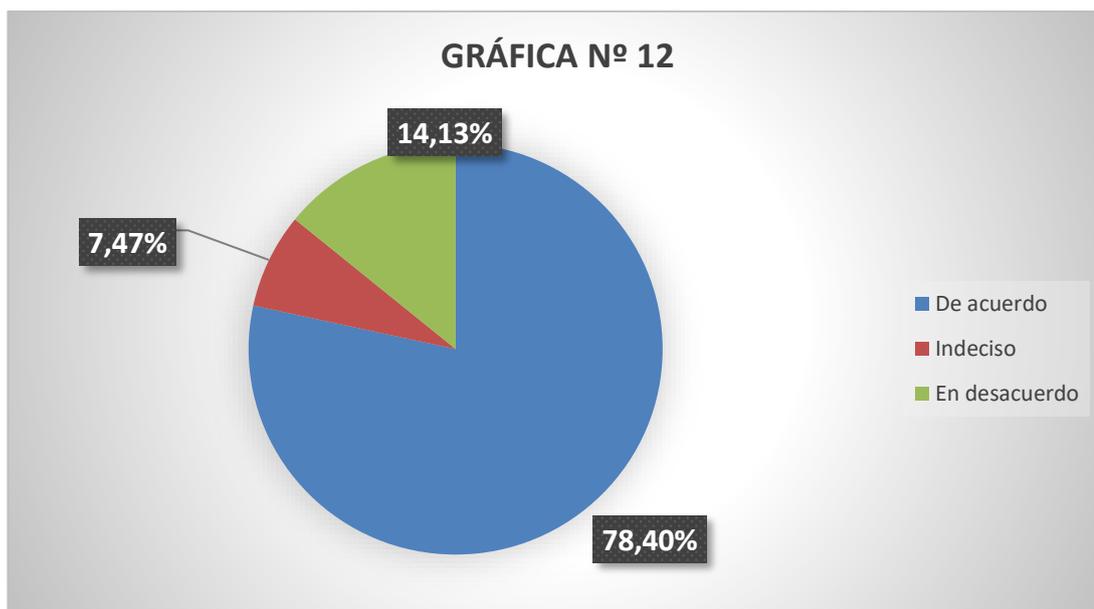
¿LAS OPORTUNIDADES DE ASCENSO Y PROMOCIÓN BRINDADAS EN EL CENTRO DE TRABAJO TRAE COMO CONSECUENCIA UNA ADECUADA SATISFACCIÓN LABORAL?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
De acuerdo	294	294	78.40	78.40
Indeciso	28	322	7.47	85.87
En desacuerdo	53	375	14.13	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Indudablemente toda acción en favor del trabajador trae consigo satisfacción o bienestar laboral. Por tal razón; el 78.40% de involucrados manifiestan que las acciones de ascenso o promoción en el trabajo tienden a comprometer e identificar al trabajador con su puesto e institución, considerando que las oportunidades las otorgan los dueños o responsables de la dirección de las Mypes por ser sector privado según régimen laboral. En cambio, el 14.13% de personas integrantes del estudio están en desacuerdo, porque durante sus años de servicio en las Mypes – Ica, no han tenido oportunidades de ascenso, siempre han estado en el mismo puesto y función en comendada y el 7.47% de esta indeciso, al parecer por su posición laboral.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 13

**A SU OPINIÓN LAS RECOMPENSA O REMUNERACIÓN ESTÁ ACORDE
CON EL ESFUERZO REALIZADO O CUMPLIMIENTO DE TAREA**

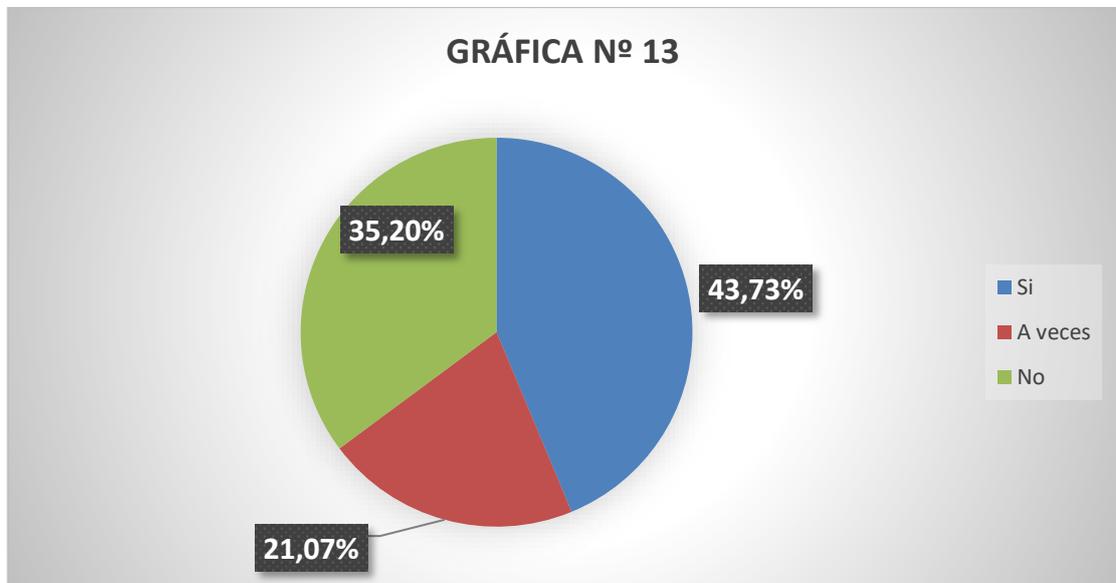
RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Si	164	164	43.73	43.73
A veces	79	243	21.07	64.80
No	132	375	35.20	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Relativamente el 43.73% de trabajadores de las Mypes, manifiestan estar satisfechos con la escala remunerativa de su centro de trabajo, lo que les permite laborar con la satisfacción y seguridad del caso. Pero el 35.20% de involucrados aprecia estar en desacuerdo por la recompensa recibida según esfuerzo realizado, ya que no satisface sus expectativas para mejorar su

calidad de vida y un considerable 21.07% de encuestados están indecisos para responder, dada su condición laboral.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 14

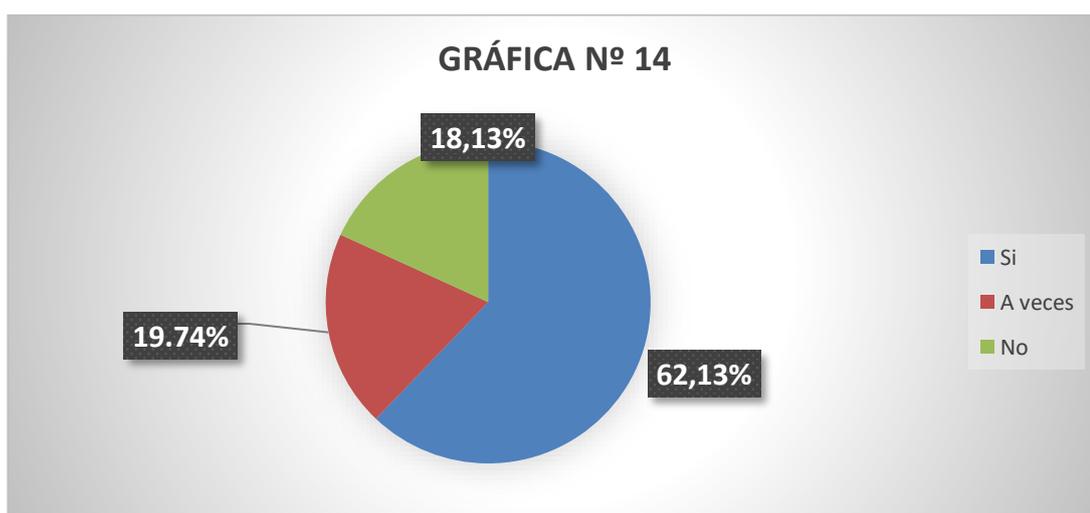
**EN SU CENTRO DE TRABAJO, SE RECONOCE EL ESFUERZO
REALIZADO EN BIEN PERSONAL Y ORGANIZACIONAL**

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Si	233	233	62.13	62.13
A veces	74	307	19.74	81.87
No	68	375	18.13	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

La mayoría de encuestados, representados por el 62.13% considera que en su centro de trabajo se reconoce y se premia el esfuerzo realizado, en función a las posibilidades empresariales y políticas establecidas a nivel de dirección empresarial, todo ello con la finalidad de satisfacer laboralmente y desarrollar empresa. Por su parte, el 19.74% de involucrados no desean emitir opinión y el 18.13% responde que en su centro laboral no se reconoce ningún esfuerzo, más bien se exige productividad en bien de la organización.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 15

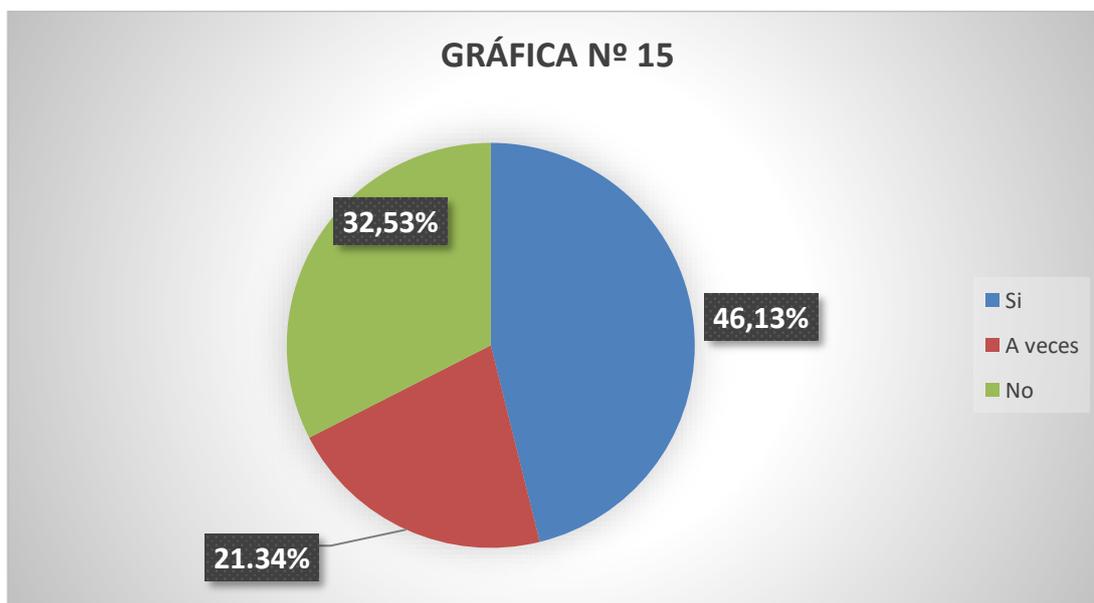
A SU ENTENDER, SE MOTIVA E INCENTIVA SU PARTICIPACIÓN EN EL QUEHACER EMPRESARIAL

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Si	173	173	46.13	46.13
A veces	80	253	21.34	67.47
No	122	375	32.53	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

En lo concerniente a la motivación e incentivación, el 46.13% de encuestados establecen que si reciben en el quehacer empresarial, ya que la dirección siempre se preocupa por el bienestar del trabajador, principalmente tratan de estimular de forma positiva para cumplir con eficiencia y eficacia la labor, creando buenas condiciones de trabajo, dando oportunidades de crecimiento o desarrollo empresarial, lograr consenso para que la visión y misión empresarial sea compartida por todos los integrantes de la empresa, cualquiera que sea el nivel, cargo, puesto o actividad a desarrollar. Contrario a ello, el 32.53% de encuestados establecen que no se les motiva, solo se exige producción para cumplir sus metas, sin interesar la parte humana del trabajador y el 21.34% considera que a veces se les motiva para cumplir con pedidos específicos, pero que no es permanente ello.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 16

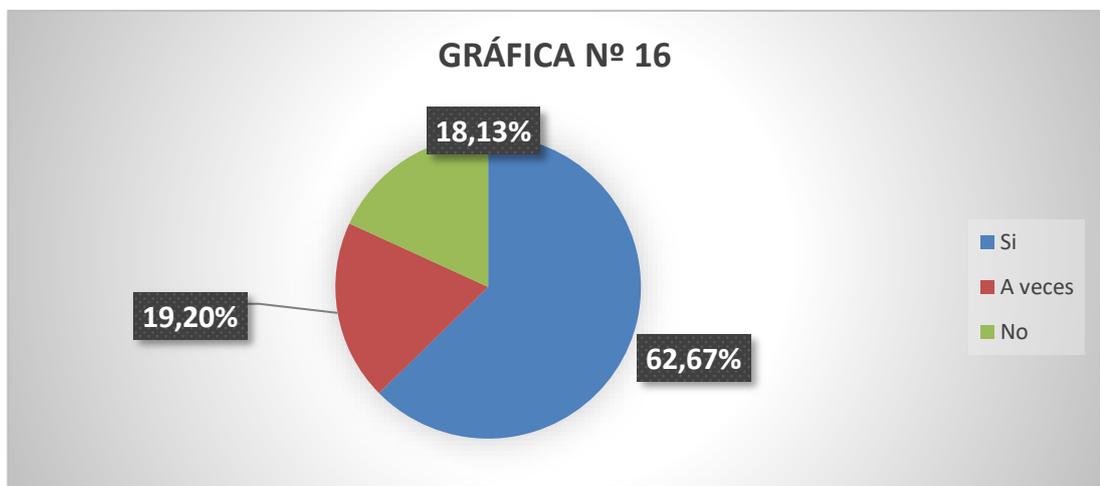
A SU OPINIÓN, SE ASUME EL COMPROMISO Y SE IDENTIFICA CON SU LABOR Y CENTRO DE TRABAJO

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Si	235	235	62.67	62.67
A veces	72	307	19.20	81.87
No	68	375	18.13	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Dependiendo del rol que se cumple en la empresa, el 62.67% responde asumir el compromiso con responsabilidad, identificarse con el puesto de trabajo y en efecto con el centro laboral, lo que permite desempeñarse con la confianza del caso, para desarrollar empresa; en tanto el 19.20% aprecia que a veces se identifica con su centro laboral, debido a las esporádicas oportunidades para desarrollarse que se les brinda a nivel empresarial y el 18.13% indica no identificarse con su labor y empresa, ya que las políticas institucionales no les permiten ello.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 17

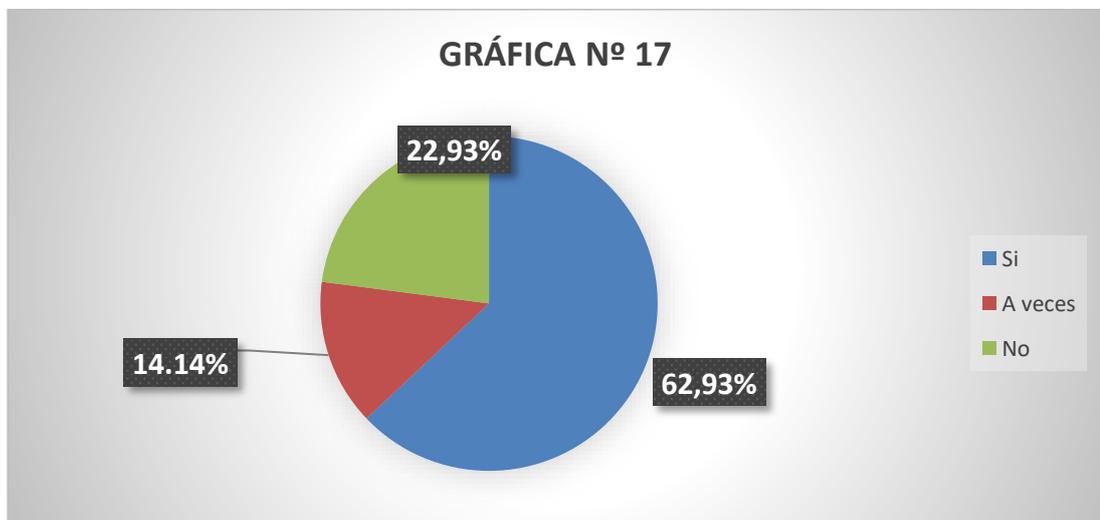
EL TRABAJO REALIZADO ESTA ACORDE CON SUS HABILIDADES, DESTREZAS Y VOCACIÓN

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Si	236	236	62.93	62.93
A veces	53	289	14.14	77.07
No	86	375	22.93	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Al respecto, se tiene que el 62.93% de administradores y trabajadores de las Mypes, consideran que su labor está en función a sus habilidades, destrezas y vocación; de tal manera que les permite desempeñarse adecuadamente para maximizar resultados, por su parte el 22.93% responden que el trabajo asignado no corresponde a su formación ni oficio, por la deficiente políticas de ubicación del personal y el 14.14% establece que a veces el trabajo realizado responde a sus expectativas laborales, resaltando sus habilidades y destrezas para cumplir con la tarea.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 18

LAS POLÍTICAS LABORALES ESTABLECIDAS EN SU CENTRO DE TRABAJO, PERMITEN COMPORTAMIENTOS Y ACTITUDES ADECUADAS PARA LOGRAR EL BIENESTAR LABORAL

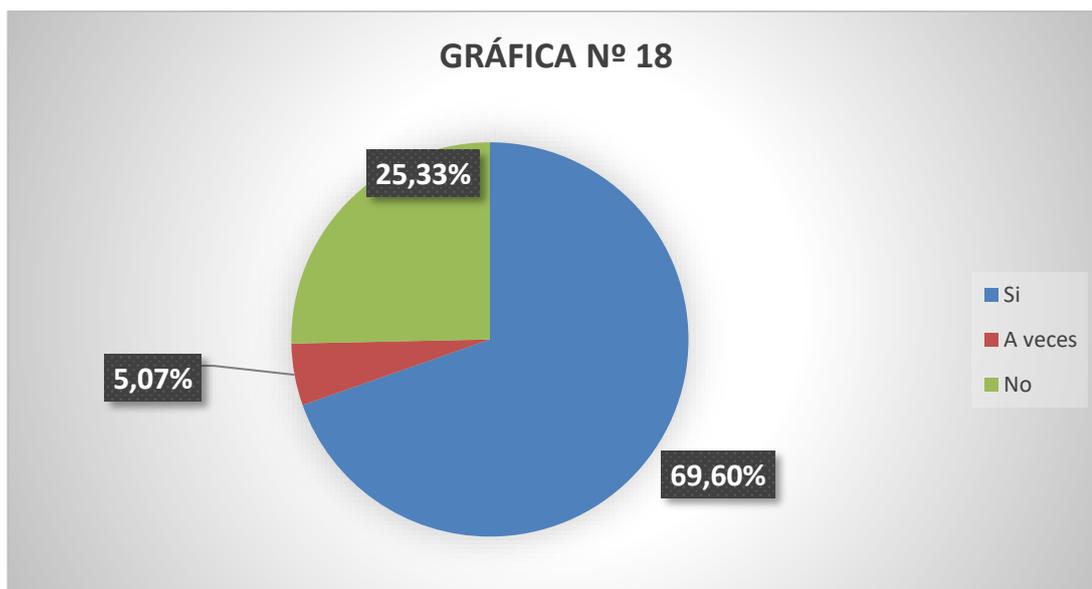
RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Si	261	261	69.60	69.60
A veces	19	280	5.07	74.67
No	95	375	25.33	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Como se aprecia en el cuadro, el 69.60% de encuestados indican que los lineamientos, reglas o normas que rigen el accionar del trabajador y de la entidad conllevan a un comportamiento laboral acorde con la visión y misión empresarial, razón por la cual se posiciona la empresa, en cambio el 25.33% de directivos y trabajadores de las Mypes – Ica, manifiestan que las políticas de dirección no son las más adecuadas para lograr un bienestar del servidor y de la empresa; y el 5.07% establece que a veces o periódicamente las políticas de dirección se adaptan a la oportunidad laboral e institucional.

GRÁFICA N° 18



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 19

PARA UNA EFECTIVA SATISFACCIÓN LABORAL SE LES ACEPTA APORTAR MEDIANTE LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN DE LAS ACTIVIDADES, TENDIENTES AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y PERSONAL

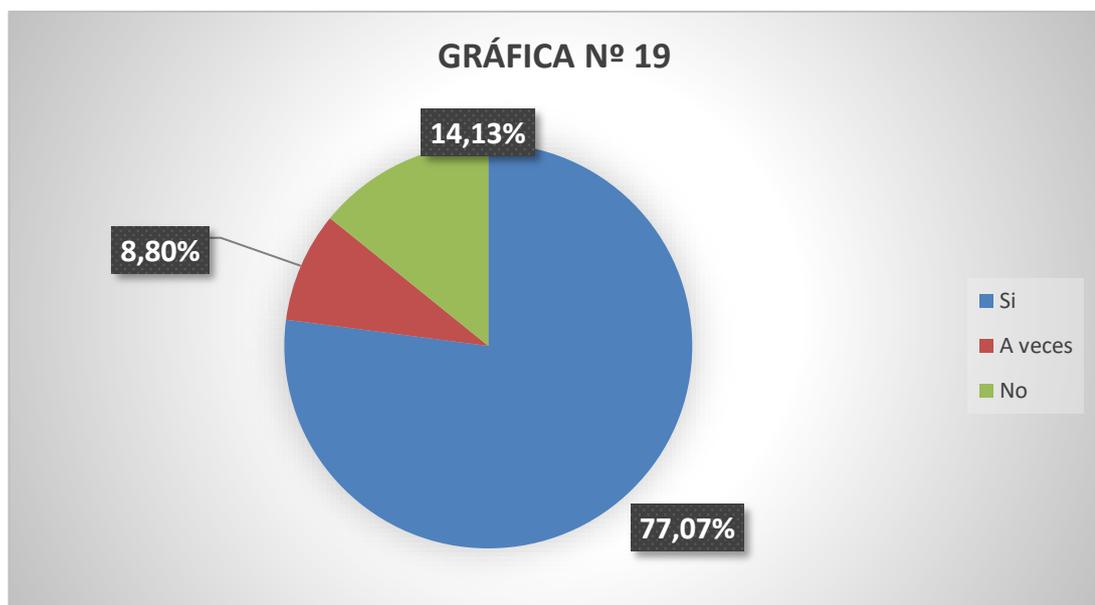
RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Si	289	289	77.07	77.07
A veces	33	322	8.80	85.87
No	53	375	14.13	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

Frente al quehacer laboral, la mayoría de encuestados representados por el 77.07% aprecian que los directivos y trabajadores pueden aportar mediante la creatividad e innovación, mejorando los procedimientos para desarrollar

empresa. Por el contrario, el 14.13% manifiesta que en la actividad laboral se les exige trabajar bajo ciertos parámetros, donde la innovación, cambios o modificaciones no tienen lugar a nivel institucional y el 8.80% de encuestados responden que a veces se les permite efectuar algunos cambios siempre que beneficien a la entidad, trabajador y consecuentemente a los clientes o usuarios.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

CUADRO N° 20

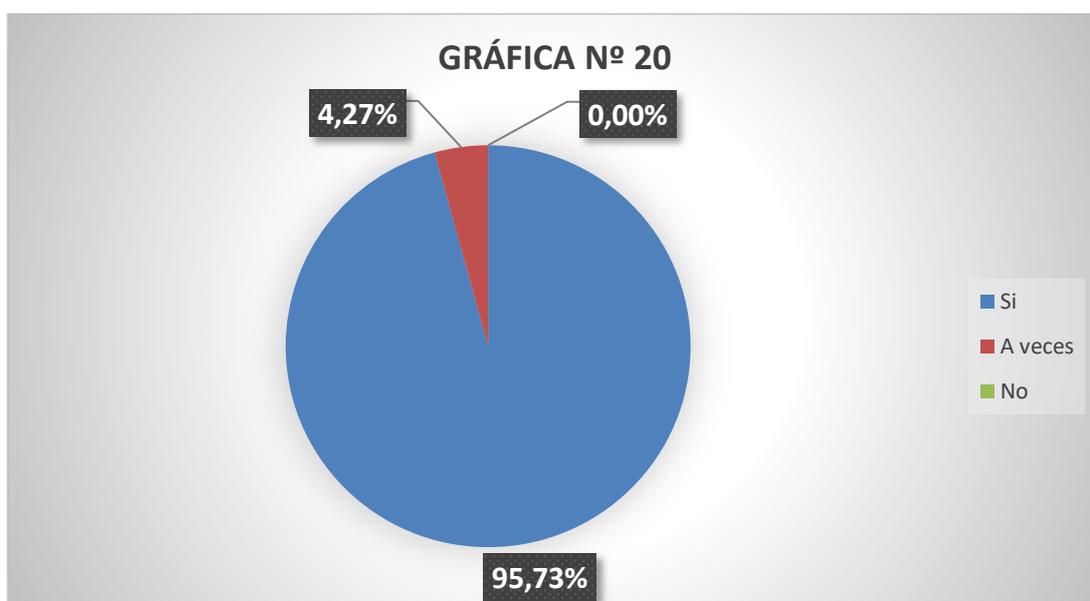
EL MEDIO AMBIENTE HUMANO Y FÍSICO PERMITE UNA ADECUADA SATISFACCIÓN LABORAL

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Si	359	359	95.73	95.73
A veces	16	375	4.27	100.00
No	0	375	0.00	100
TOTAL	375		100	

Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

INTERPRETACIÓN

La interacción entre los trabajadores es fundamental para el óptimo funcionamiento empresarial, de tal forma que el 95.73% así lo demuestra al realizar su labor, ya existe mucha comunicación, confiabilidad y tangibilidad al efectuar las tareas. Mientras que el 4.27% considera que a veces los directivos se preocupan por la parte humana y condiciones físicas del lugar o centro de trabajo, evitando las molestias, ruidos, entre otros aspectos que dificultan el normal desarrollo y cumplimiento de la actividad.



Fuente: Datos de encuesta. Elaboración propia del tesista

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Analizada la problemática y considerando los resultados, se establece que: la actitud laboral comprende la personalidad del trabajador frente al cumplimiento de sus actividades, así como del factor cognitivo, afectivo y conductual del directivo y trabajador de las Mypes – Ica.

Entonces, el 98.13% considera que, para la satisfacción laboral y rendimiento, es esencial establecer mecanismos o reglas que orienten la buena conducta o comportamiento en el centro de trabajo. Por su parte, el 90.40% indica que es necesario que el directivo y trabajador demuestren capacidad y conocimiento del puesto que contribuyen a la satisfacción laboral.

Por lo consiguiente, el 61.33% de involucrados en el quehacer de las Mypes aprecia que el trabajador debe saber controlar las emociones cuando los resultados les son favorables y en ciertos momentos desfavorables; en tanto el 80.27% de personas inmersas en la investigación son responsables en sus actos, de tal manera que les incomoda cualquier deficiencia en el trabajo, perjudicando el buen clima laboral e institucional, dadas las condiciones de trabajo.

En tal sentido, el 92.27% indica que, para desarrollar al trabajador, la empresa debe brindar oportunidades de ascenso, promoción, entre otros factores que conlleven al bienestar laboral, además de tener en cuenta el reconocimiento al esfuerzo realizado.

Por todo lo expresado, los resultados de la comprobación estadística justifican la investigación, la misma que se efectuó a un nivel de confianza del 95% y un nivel de significación del 5%, llegando a establecer:

- La actitud del trabajador influye significativamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, dado que el resultado arribado de 1393.11 supera al valor crítico de 53.38
- El aspecto cognitivo del trabajador, en cuanto a capacidad y conocimiento para hacer las cosas, destacando en ello habilidades y destrezas incide en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, ya que el valor arribado de 2682.96 supera el valor crítico de 18.31.
- El aspecto afectivo del trabajador incide en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, hecho que se refleja en las acciones o sentimientos favorables del quehacer empresarial, teniendo en cuenta que el resultado de 2078 sobrepasa al valor crítico de 18.31
- El aspecto conductual del trabajador incide en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, ya que la forma de actuar refleja la personalidad y compromiso del trabajador con su centro laboral, planteamiento que resalta por haber arribado al resultado de 2220.16, superando al valor crítico de 18.31.

En consecuencia, los resultados que se muestran justifican la problemática, que de una u otra forma permite tomarlos en cuenta, para mejorar las políticas que conlleven al bienestar laboral y desarrollo de las Mypes en su conjunto.

CONCLUSIONES

Como consecuencia del procesamiento de datos y los resultados arribados, se puede concluir lo siguiente:

- La actitud o predisposición del trabajador incide de manera directa en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica.
- El aspecto o actitud cognitivo del trabajador, precede al aprendizaje, por lo tanto, primero se procesa información, después se discute, con la intención de tener mejores actos en lo laboral, personal e institucional, cuyo propósito es lograr la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica
- El aspecto afectivo del trabajador que se refleja en los sentimientos, mecanismos de interacción, etc; inciden de forma favorable en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica.
- El factor conductual del trabajador, hecho que resalta el comportamiento frente a la acción laboral, afecta de forma significativa la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados se puede recomendar lo siguiente.

- Para mantener una actitud positiva, los directivos de las Mypes – Ica, deben establecer políticas de interacción permanentes, con el fin de maximizar sus resultados, cuyo beneficio sea para el trabajador y la organización en su conjunto.
- El desarrollo eficiente y eficaz de las Mypes – Ica, debe relacionarse con una evaluación de las características o cualidades de los trabajadores, para asignarlos a los puestos, que por vocación o predisposición permitan el máximo de rendimiento.
- La satisfacción laboral y desarrollo de las Mypes, debe basarse en el involucramiento, compromiso e identificación del trabajador con su puesto de trabajo; para lo cual los directivos deben establecer políticas y programas de orientación, socialización y desarrollo de personal.
- Para el éxito y desarrollo de las Mypes, los directivos deben considerar el bienestar y satisfacción laboral; mediante buenas condiciones de trabajo, personalidad del trabajador, recompensas o salarios justos, cuyas consecuencias sean la optimización del desempeño, bienestar del cliente o usuario y mejoramiento de la calidad de vida del trabajador.

FUENTE DE INFORMACIÓN

- ALLES, MARTHA ALICIA. (2008). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias. Garnica. Buenos Aires. 2 da Edición.
- AMARU, A.C.; (2009); Fundamentos de Administración – Teoría General y proceso administrativo; Pearson Educación, México.
- ÁVILA COSTA, R.B. (2001). Cómo Elaborar Tesis y/o Investigación. Lima – Perú. Editorial Estudios y Ediciones R.A
- BERNAL, C. A. (2006). Metodología de la Investigación; Editorial Prentice-Hall, México.
- CASTRO APONTE, P.; (2017), investigación titulada "Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016", Lima – Perú.
- CHIAVENATO, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano en las Organizaciones. McGraw- Hill/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México, D.F.
- CONDE LA ROSA, J. & LAFORA MALASQUEZ, M. (2014); investigación titulada "La actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las Instituciones Educativas del nivel de primaria del distrito de Lurín en el periodo 2014", Lima – Perú.
- DRUKER, P. (1990) El Ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- GARCÍA MORALES, K. (2015); Investigación titulada "Diferencia en la Actitud Laboral entre los trabajadores contratados por Outsourcing y los que se encuentran en Planilla"; Guatemala de la Asunción
- FISHMAN D. y MATOS L. (2014). Motivación 360°. Como incrementarla en la vida y en la empresa.2014. Primera Edición. Editorial Planeta Perú S.A.
- IVANCEVICH John M. Lorenzi Peter. Skinner Steven J. Crosby Philip B. Gestión Calidad y Competitividad. IRWIN. México.

MOQUILLAZA URIBE, MARITZA E.; (2014); investigación titulada: “El nivel de motivación laboral de los docentes y su impacto en la calidad de su desempeño profesional en los institutos de educación superior tecnológica de la ciudad de Ica, año 2013”; Lima – Perú.

ÑAUPAS PAITÁN, HUMBERTO. (2009). Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis. Gráfica Retai S.A.C. Lima- Perú.

REYNAGA UTANI, Y.; Investigación titulada "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETTO DE ANDAHUAYLAS, 2015"; Andahuaylas - Perú

ROBBINS, S. (2004). “Comportamiento Organizacional”: Conceptos, Controversias y Aplicaciones. México Prentice Hall Hispanoamericana.

ROBBINS, S. Y COULLTER, M. (2010). Administración, 10ma. Edición, México: Pearson.

YAURICASA ROSALES, L.; (2014); investigación titulada "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA ICA 2013"; Ica – Perú

ZÁRATE LÓPEZ, Eber M.; (2012); Investigación titulada “Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral” Totonicapán – Quetzaltenango – Guatemala.

➤ **Página Web**

- <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_en_el_Per%C3%BA
- http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1157/la_actividad_turistica_y_producto_turistico.html
- <https://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/que-es-una-actividad-turistica/>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMATO DE ENCUESTA

IMÁGENES REFERENTES AL TEMA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	BIBLIOGRAFÍA
<p>PROBLEMA GENERAL. ¿De qué manera la actitud del trabajador influye en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida el aspecto cognitivo del trabajador incide en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019? • ¿En qué medida el aspecto afectivo del trabajador incide en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019? • ¿En qué medida el aspecto conductual del trabajador incide en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019? 	<p>OBJETIVO GENERAL. Analizar la influencia de la actitud del trabajador en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar la incidencia de aspecto cognitivo del trabajador en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019. • Explicar la incidencia de aspecto afectivo del trabajador en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019. • Explicar la incidencia de aspecto conductual del trabajador en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL La actitud del trabajador influye significativamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El aspecto cognitivo del trabajador incide directamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019. • El aspecto afectivo del trabajador incide favorablemente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019. • El aspecto conductual del trabajador incide significativamente en la satisfacción laboral en las MYPES de la provincia de Ica, años 2018- 2019. 	<p>Variable Independiente: Actitud del trabajador</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aspecto cognitivo ✓ Aspecto afectivo ✓ Aspecto conductual <p>Variable Dependiente: Satisfacción Laboral</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones laborales ✓ Recompensa o remuneración laboral ✓ Desarrollo del personal ✓ Promoción y ascenso 	<p>DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Observación ✓ Encuesta ✓ Análisis Documental <p>DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Codificación y clasificación de datos • Tabulación de datos • Cuadros y representaciones estadísticas 	<p>Tipo, Nivel y de Investigación:</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Explicativa</p> <p>Diseño: Transversal</p> <p>Población Y Muestra</p> <p>Población: Estuvo integrada por todos los trabajadores y representantes de las Mypes a nivel de la Provincia de Ica. Siendo aproximadamente 15721 Empresas de actividad económica manufacturera y no manufacturera</p> <p>Muestra: 375 responsables y trabajadores de las Mypes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ALLES, MARTHA ALICIA. (2008). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias. Garnica. Buenos Aires. 2 da Edición. ✓ AMARU, A.C.; (2009); Fundamentos de Administración – Teoría General y proceso administrativo; Pearson Educación, México. ✓ ÁVILA COSTA, R.B. (2001). Cómo Elaborar Tesis y/o Investigación. Lima – Perú. Editorial Estudios y Ediciones R.A ✓ BERNAL, César A. (2006). Metodología de la Investigación; Editorial Prentice-Hall, México. ✓ CHIAVENATO, IDALBERTO. (2011). Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano en las Organizaciones. McGraw- Hill/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México, D.F.

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” DE ICA

ESCUELA DE POSGRADO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

“ACTITUD DEL TRABAJADOR Y LA SATISFACCION LABORAL EN LAS MYPES DE LA PROVINCIA DE ICA, AÑOS 2018 - 2019”

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Señor trabajador solicitamos responder con objetividad las preguntas formuladas, con el propósito de analizar la problemática referente a la actitud del trabajador y satisfacción del mismo en el centro laboral. Agradeciendo por anticipado su colaboración, le manifiesto que la encuesta es anónima y los datos proporcionados solo servirán para sustentar una investigación.

Preguntas:

1. ¿En el quehacer organizacional, es fundamental la buena actitud del trabajador para optimizar su rendimiento?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
2. ¿A su entender, la capacidad y conocimiento del puesto de trabajo contribuye a su satisfacción laboral?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
3. ¿A su opinión, los medios, herramientas, beneficios y prestaciones laborales les satisface laboralmente?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
4. ¿Frente a la realización de las actividades, sabe controlar sus emociones tendientes a la satisfacción laboral?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
5. ¿En su accionar, le incomoda las deficiencias cometidas por sus compañeros en el centro laboral?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
6. ¿Durante años de servicio es adecuada la comunicación entre jefes y trabajadores?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
7. ¿Cree usted que es esencial la conducta o comportamiento en el actuar laboral, lo que conlleva a un bienestar en el centro de trabajo?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
8. ¿A su entender, le incomoda la forma en que le supervisan su trabajo?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
9. ¿A su parecer, las acciones negativas que se dan en el trabajo, afectan su satisfacción laboral?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

10. ¿A su opinión, las condiciones laborales les permiten realizar con eficacia su labor y por ende lograr satisfacción en el trabajo?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
11. ¿A su conocimiento, para la satisfacción laboral es necesario brindar un adecuado desarrollo de personal en el centro de trabajo?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
12. ¿Las oportunidades de ascenso y promoción brindadas en el centro de trabajo traen como consecuencia una adecuada satisfacción laboral?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
13. A su opinión las recompensa o remuneración está acorde con el esfuerzo realizado o cumplimiento de tarea.
Si () A veces () No ()
14. En su centro de trabajo, se reconoce el esfuerzo realizado en bien personal y organizacional
Si () A veces () No ()
15. A su entender, se motiva e incentiva su participación en el quehacer empresarial.
Si () A veces () No ()
16. A su opinión, se asume el compromiso y se identifica con su labor y centro de trabajo.
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
17. El trabajo realizado esta acorde con sus habilidades, destrezas y vocación.
Si () A veces () No ()
18. Las políticas laborales establecidas en su centro de trabajo, permiten comportamientos y actitudes adecuadas para lograr el bienestar laboral
Si () A veces () No ()
19. Para una efectiva satisfacción laboral se les acepta aportar mediante la creatividad e innovación de las actividades, tendientes al desarrollo organizacional y personal.
Si () A veces () No ()
20. El medio ambiente humano y físico permite una adecuada satisfacción laboral
Si () A veces () No ()

Nombre del encuestador: _____

Lugar: _____ Fecha: _____ Hora: _____

Observaciones: _____

IMÁGENES REFERENTES AL TEMA



RESTAURANTES



TIENDAS COMERCIALES



LICORERÍAS DE ICA



CABINAS DE INTERNET