



**Universidad Científica del Perú**

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**“Compromiso laboral en la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018”**

**AUTORES:**

**CHAVEZ ZEVALLOS, Lesly Karina**

**RAMÍREZ ACUY, Karen**

**Asesor:**

**Lic. Adm. Omar Alain Saldaña Acosta**

**Para optar el título profesional de  
Licenciada en Administración de  
Empresas**

**Iquitos - Perú  
2019**

## **DEDICATORIA**

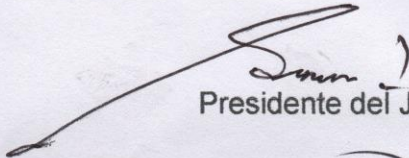
Dedicado a nuestros padres por ser nuestros principales referentes en nuestras vidas. Por motivarnos siempre a ser mejores alumnas y mejores personas. Por estar siempre con nosotras cuando más los necesitábamos.

## **AGRADECIMIENTO**


- A nuestras familias por su apoyo constante y permanente a lo largo de nuestra vida universitaria.
- A nuestra querida Universidad Científica del Perú por su excelente formación académica y profesional.
- A nuestros profesores por su compromiso y dedicación en las aulas, por compartir sus conocimientos y experiencias.

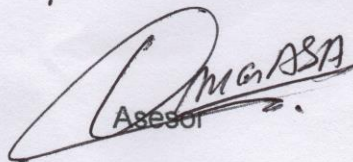
**APROBACIÓN**

Tesis sustentada en acto público el día 12 de Abril del 2019.

  
Presidente del Jurado

  
Miembro del Jurado

  
Miembro del Jurado

  
Asesor



# UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000315, personas Jurídicas de Iquitos,  
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP

## FACULTAD DE NEGOCIOS

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 39-2019-UCP-FAC.NEGOCIOS del 16 de enero de 2019, la FACULTAD DE NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ-UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la sustentación de tesis a los señores:

- Econ. Jesús Aquiles Gamarra Ramírez Dr. **Presidente**
- Lic. Adm. Emerson Rubén Leveau Delgado Mgr. **Miembro**
- Lic. Adm. Juan Carlos Ramírez Cervan Mgr. **Miembro**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11 horas del día 12 de Abril del 2019 en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ-UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la tesis: "COMPROMISO LABORAL EN LA EMPRESA MAESTRO ALFA STORE DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2018".

Presentado por:

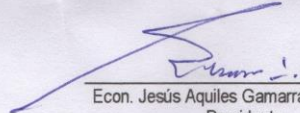
**LESLY KARINA CHAVEZ ZEVALLOS**  
**KAREN RAMIREZ ACUY**

Como requisito para optar el título profesional de **Licenciado en Administración de Empresas**. Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron absueltas. El jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La sustentación es:

Aprobado por Mayoría

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.

  
Econ. Jesús Aquiles Gamarra Ramírez Dr.  
Presidente

  
Lic. Adm. Emerson Rubén Leveau Delgado Mgr.  
Miembro

  
Lic. Adm. Juan Carlos Ramírez Cervan Mgr.  
Miembro

CALIFICACIÓN: Aprobado (a) Excelencia : 19-20  
Aprobado (a) Unanimidad : 16-18  
Aprobado (a) Mayoría : 13-15  
Desaprobado (a) : 00-12

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Página</b>
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.1.1 Descripción del problema.....	1
1.1.2 Formulación del problema.....	7
1.2. Objetivos. ....	7
1.2.1 Objetivo general.....	7
1.2.2 Objetivos específicos.....	8
1.3 Justificación.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Antecedentes de investigaciones.....	9
2.2 Marco teórico.....	11
2.3 Marco conceptual.....	18
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	20
3.1 Hipótesis.....	20
3.1.1 Hipótesis general.....	20
3.1.2 Hipótesis específicas.....	20
3.1.3 Variable, indicadores e índices.....	20
3.2 Tipo de investigación.....	21
3.3 Población y muestra.....	21
3.3.1. Población.....	21
3.3.2. Muestra.....	21
3.4 Técnica.....	22
3.5 Instrumento de recolección de datos.....	22
3.6 Ética.....	22

CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	23
4.1 Satisfacción laboral.....	23
4.2 Motivación laboral.....	32
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	42
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES.....	48
BIBLIOGRAFÍA .....	50
ANEXOS .....	53
Anexo 1. Instrumento de toma de opinión a los trabajadores.....	53
Anexo 2. Matriz de estudio.....	58

## ÍNDICE DE IMÁGENES Y CUADROS

	<b>Página</b>
Imagen N° 01: Plano de ubicación de la tienda en la ciudad de Iquitos, año 2017.....	6
Imagen N° 02: Fotos de los ambientes de Maestro Alfa Store, año 2017...	7
Cuadro N° 01: Población de estudio .....	21
Cuadro N° 02: Prueba de validez de constructo del instrumento de recolección de datos .....	22

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### Página

Gráfico N° 01: Evolución de los centros comerciales en el Perú, periodo 2001-2015.....	2
Gráfico N° 02: Facturación de los centros comerciales en el Perú, periodo 2008-2015 (US\$ millones) .....	3
Gráfico N° 03: Encuesta de satisfacción laboral, Perú, 2016 .....	4
Gráfico N° 04: Encuesta de satisfacción laboral, Perú, 2016 .....	5
Gráfico 05: Satisfacción en el puesto laboral .....	23
Gráfico 06: Satisfacción en el área que se desempeña .....	24
Gráfico 07: Satisfacción del entorno físico de trabajo .....	25
Gráfico 08: Satisfacción del espacio donde trabaja .....	26
Gráfico 09: Satisfacción de los medios materiales de su trabajo .....	27
Gráfico 10: Expectativas de remuneraciones .....	28
Gráfico 11: Calificación de las prestaciones laborales (aguinaldo) .....	29
Gráfico 12: Calificación de las prestaciones laborales (gratificaciones) .....	30
Gráfico 13: Calificación de las prestaciones laborales (vales de consumo) .....	31
Gráfico 14: Opinión del horario de trabajo .....	32
Gráfico 15: Cantidad de uniformes para trabajar toda la semana .....	33
Gráfico 16: Aspecto más importante para su uniforme de trabajo .....	34
Gráfico 17: Temas de interés para sus capacitaciones .....	35
Gráfico 18: Satisfacción por la supervisión de la empresa .....	36
Gráfico 19: Consejos y sugerencias para mejorar en el trabajo .....	37
Gráfico 20: Llamada de atención de los supervisores de forma adecuada .....	38
Gráfico 21: Incentivos y recompensas .....	39
Gráfico 22: Instituciones para estudiar .....	40
Gráfico 23: Celebración de fiestas con la empresa .....	41

## **Compromiso laboral en la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.**

Lesly Karina Chavez Zevallos.

Karen Ramirez Acuy.

### **RESUMEN**

Esta investigación pretende analizar el nivel de satisfacción laboral y la motivación laboral en la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos en el año 2018, con el objetivo de mejorar el nivel de compromiso de cada uno de sus trabajadores.

El problema general identificado es el siguiente: ¿Cuál es el nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018?, teniendo como objetivos específicos: analizar el nivel de satisfacción laboral y el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos en el año 2018.

La presente investigación se realizó durante los meses de julio y agosto del año 2018; la población de estudio estuvo conformada por 24 trabajadores de la empresa, por ser una población pequeña, la muestra es el mismo tamaño de la población.

Los principales resultados nos señalan se observa un alto nivel de satisfacción y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, motivación laboral, compromiso laboral.

**Labor commitment in the company Maestro Alfa Store of the city of Iquitos,  
year 2018**

Lesly Karina Chavez Zevallos.

Karen Ramirez Acuy.

**ABSTRACT**

This research aims to analyze the level of job satisfaction and job motivation in the company Maestro Alfa Store of the city of Iquitos in 2018, with the aim of improving the level of commitment of each of its workers.

The general problem identified is the following: What is the level of labor commitment of the workers of the Maestro Alfa Store company in the city of Iquitos, 2018?, having as specific objectives: analyzing the level of job satisfaction and the level of work motivation of the workers of the Alfa Maestro Store company in the city of Iquitos in 2018.

The present investigation was carried out during the months of July and August of the year 2018; study population consisted of 24 workers of the company, because it is a small population, the sample is the same size of the population.

The main results show us a high level of satisfaction and work motivation of the workers of the Maestro Alfa Store company in the city of Iquitos.

Keywords: job satisfaction, work motivation, work commitment.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

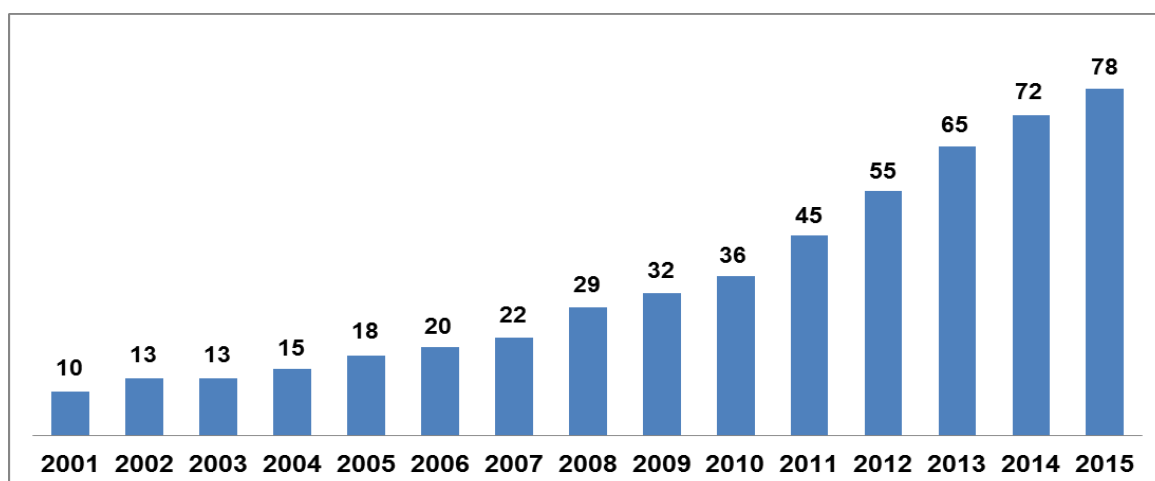
### 1.1 Planteamiento del problema.

#### 1.1.1 Descripción del problema.

Una de las muestras más palpables del desarrollo del país en las últimas décadas es la multiplicación de centros comerciales o malls. Esto genera otros consumidores y compradores, pero otros lo ven como una manifestación negativa del consumismo. Los centros comerciales son una demostración de la capacidad de compra y del crecimiento de la clase media.

A continuación, se presenta un informe de la Asociación de Centros Comerciales del Perú (ACCEP): En el año 2001, apenas existían 10 centros comerciales en el Perú; todos ellos concentrados en Lima. Al 2015, superan los 70 y se ubican en varias regiones del país (La Libertad, Ancash, Lambayeque, Piura, Cajamarca, Huánuco, Ucayali, Huancayo, Lima, Ica, Arequipa, Cusco y Puno).

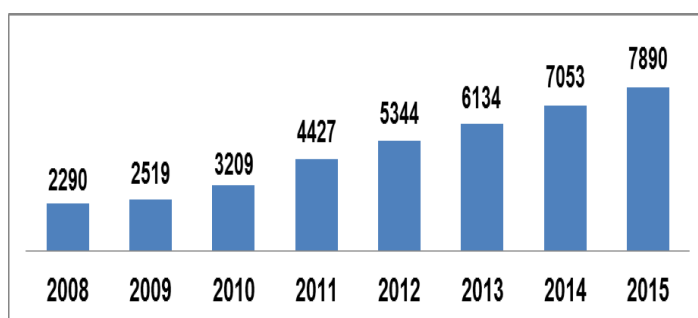
*Gráfico N° 01.- Evolución de los centros comerciales en el Perú, periodo 2001-2015.*



Tomado: ACCEP, agosto 2015.

Como se puede apreciar en el gráfico 02 los centros comerciales incrementaron su facturación en un 344.54% desde el 2008 hasta el 2015, evidenciando un gran crecimiento, que mayormente se da en la capital, pero que está teniendo un crecimiento en los últimos años en las provincias.

Gráfico N° 02.- Facturación de los centros comerciales en el Perú, periodo 2008-2015 (US\$ millones).



Tomado: ACCEP, agosto 2015.

El desenvolvimiento del comercio retail en nuestro medio ha sido uno de los mejores indicadores del buen momento que atravesó el país hasta hace casi 3 años. La baja penetración del comercio moderno y la mejora en las condiciones de consumo en mercados fuera de la ciudad capital, fueron los factores que impulsaron el boom de la llegada de centros comerciales a diversas ciudades fuera de Lima, llevando consigo no solo oferta de primer nivel, sino también nueva experiencia de compra que el consumidor ha capitalizado y le permite ahora evaluar los productos no solo desde el punto de vista de costo, también lo hace en función a la calidad, soporte y tendencias del mercado actual.

Otro estudio elaborado por Trabajando.com (2006) considera que a pesar del crecimiento económico de un país o una región, esto no se refleja en los trabajadores. Encuestaron a 2,050 personas a nivel Perú, los resultados señalaron: el 76% de peruanos no es feliz en su trabajo.

Ante la pregunta ¿Eres feliz en tu trabajo?, el 22% indicó que es porque no está en un trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es porque no está

conforme con su remuneración, 10% indica que su empresa no le retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso.

Del 76% que dijo que no se siente feliz en el trabajo, un 29% tiene entre 18-25 años y 26-35 años respectivamente, entre 36-45 años y entre 46-55 años un 17% para ambos y un 8% más de 55 años.

Gráfico N° 03.- Encuesta de satisfacción laboral, Perú, 2016.



Tomado: Trabajando.com, 2016.

Ficha técnica: Sexo 49% mujeres – 51% Hombres. Encuesta realizada en el mes de mayo 2016. Nivel de estudios 46% nivel técnico 37% Universitario 12% Posgrado.

El 24% se siente feliz en su trabajo, de estos encuestados el 33% si puede aportar nuevas ideas, el 25% dice que su trabajo es desafiante, 17% tiene un buen clima laboral, 17% su jefe es un líder motivador, 8% su empresa le retribuye en logros.

Del 24% que dijo sentirse feliz en el trabajo. Un 33% tiene entre 36-45 años, un 25% entre 18-25 años, de 46-55 años y entre 26-35 años un 17% respectivamente y solo un 8% más de 55 años.

Ante la pregunta ¿crees que tu trabajo es fundamental para la organización? El 93% de los encuestados indica que sí, solo el 7% cree que su trabajo no es fundamental en su organización.

Gráfico N° 04.- Encuesta de satisfacción laboral, Perú, 2016.



Tomado: Trabajando.com, 2016.

Finalmente, ante la pregunta ¿Qué te motiva a hacer mejor tu trabajo? Estos fueron los resultados:

- 65% Mi familia.
- 14% Mi sueldo es la principal motivación.
- 5% Me da miedo quedar desempleado.
- 4% Mi jefe, es un muy buen líder.
- 3% Los beneficios de mi empresa.
- 2% Mi empresa me retribuye los logros.
- 7% Nada

Esta investigación pretende analizar el nivel de satisfacción laboral y la motivación laboral en la empresa Maestro Alfa Store con el objetivo de mejorar el nivel de compromiso de cada uno de sus trabajadores.

Entiéndase por satisfacción laboral, que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

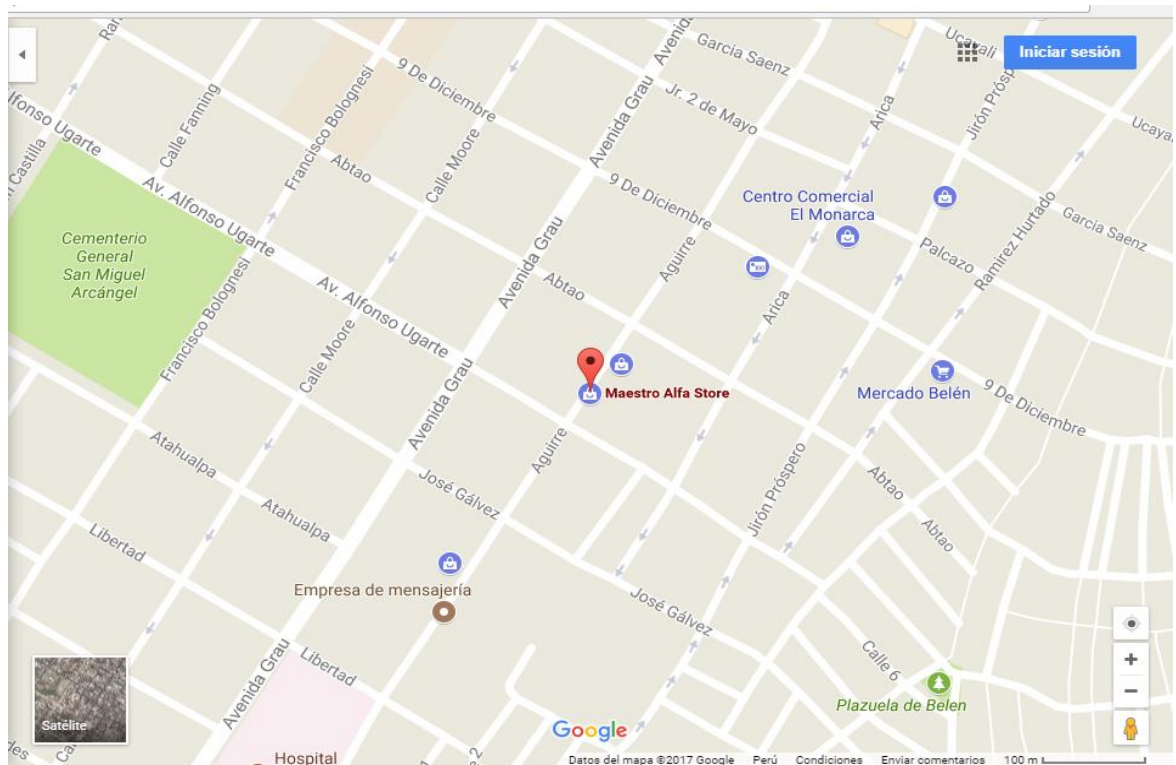
Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos. Si una persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral desciende, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones.

A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación. En cambio, cuando el grado de satisfacción laboral es bajo, el trabajador no siente el peso de la responsabilidad con mucha fuerza y no pone suficiente empeño en su actividad diaria.

El concepto de compromiso laboral se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita.

La tienda Maestro Alfa Store está ubicada en la calle Jirón Aguirre 1257, distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto.

Imagen N°01: Plano de ubicación de la tienda en la ciudad de Iquitos, año 2017.



Tomado: google maps, 2018.

Maestro Alfa Store es un centro comercial dedicado a la venta de artículos, juegos, bazar, librería. Además de la venta de colchones, bicicletas, triciclos, coches, andadores, cunas, regalos, locerías, cristalería, perfumería, juguetería, ferretería, piñatería y plásticos.

El principal problema de la tienda en estudio es la falta de compromiso de sus trabajadores, hay mucha desmotivación y los conflictos laborales entre los trabajadores es evidente, ocasionando un mal clima laboral, lo que repercute en el servicio de atención al cliente.

*Imagen N° 02: Fotos de los ambientes de Maestro Alfa Store, año 2017*



Fuente: Elaboración propia.

### **1.1.2 Formulación del problema.**

El problema general identificado es el siguiente:

¿Cuál es el nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Cuál es el nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018?

¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018?

## **1.2 Objetivos de la investigación.**

### **1.2.1 Objetivo general.**

Determinar el nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.

### **1.2.2 Objetivos específicos.**

- a. Analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.
- b. Analizar el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.

### **1.3 Justificación**

Este estudio es importante porque trata de la satisfacción laboral y motivación laboral, temas relacionados al clima laboral, es uno de los retos de los administradores en la actualidad y debe ser tomado en cuenta para que la empresa se mantenga y se pueda desarrollar en el mercado. Todo empresario debe conocer o debería conocer, la importancia que tienen los recursos humanos para el éxito o el fracaso de su empresa. Los clientes internos del equipo de trabajo son el recurso más importante de cualquier negocio, ya que de ellos depende, en un alto porcentaje, el buen funcionamiento de una organización.

Lo deseable es que todos los miembros de un equipo sean productivos, que estén comprometidos y sean eficientes en su trabajo. Esta actitud de los trabajadores depende de factores, como su carácter y personalidad, pero también, y en especial, de la forma como se los motiva en las empresas. Para que tus trabajadores sean más eficientes, más productivos y más rentables, es necesario que encuentren cierto grado de satisfacción en sus funciones y tareas diarias, que les motive para continuar esforzándose día a día.

Los beneficiarios de estos conocimientos serán las empresas, quienes podrán definir estrategias y acciones empresariales que les permitirán mejorar el ambiente laboral, reducir los conflictos internos, mejorar la productividad de los trabajadores y cuando tengamos un cliente interno satisfecho; recién podemos pensar en el cliente externo.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

### 2.1 Antecedentes de investigación.

**Diaz Linares** (2016), en su tesis *Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016*, tiene como objetivo principal, determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. Como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. b) Relacionar la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. c) Establecer la relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

La presente investigación se situó en el nivel descriptivo-correlacional. Es descriptivo porque se midió y describió la variable independiente comportamiento organizacional y la variable dependiente productividad de los trabajadores de la Caja Maynas. Es correlacional porque se estableció el nivel de correlación entre las variables para, luego, llevarse a cabo la interpretación. El diseño de la investigación fue el no experimental, porque no se manipuló la variable independiente. Así mismo, la investigación fue transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único, y el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia e interpretación en un momento. Se trabajó con el diseño descriptivo, ya que se estudió, analizó e interpretó el problema tal como se encontró en el momento de la investigación.

Concluyó que, luego de haber evaluado la hipótesis general sobre relación a través de la prueba chi cuadrada de asociación de Pearson, con un 5% de significancia, prueba elegida por ser variables cuantitativas. Con un 95% de confianza se probó que el comportamiento organizacional influye en la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

Realizados los contrastes de la primera, segunda y tercera hipótesis específicas sobre relación a través de la prueba chi cuadrada de asociación de Pearson, con un 5% de significancia, prueba elegida por ser variables cuantitativas. En la primera hipótesis específica, con un 95% de confianza se probó que existe una relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. En la segunda hipótesis específica, con un 95% de confianza se probó que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. En la tercera hipótesis específica, con un 95% de confianza se probó que existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

**Portilla Barreto** (2017), en su tesis *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental*, tiene como objetivo principal: estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de un hospital de salud mental de Lima Metropolitana. Como objetivo específico: Analizar las relaciones de las sub escalas de los cuestionarios de satisfacción laboral S21/26 y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.

La muestra de 200 colaboradores se realizó a los diferentes trabajadores que pertenecen a áreas distintas con el propósito de saber la existencia de ambos componentes estudiados para la presente investigación. La presente investigación se situó en el tipo correlacional porque tiene como finalidad saber la relación que existe entre dos o más variables en un medio en particular. En este caso, se trata del estudio de la relación de las variables de satisfacción y del compromiso organizacional de un hospital de salud mental. Además, la investigación es transversal porque se evalúa en un solo momento.

Concluyó que, existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, esto se comprobó mediante los análisis estadísticos y las teorías presentadas, de manera que se comprueba la hipótesis presentada al inicio del texto. Asimismo, al analizar los componentes de cada variable, se pudo

notar que las teorías e investigaciones realizadas permitieron conocer con exactitud cómo influye la satisfacción y el compromiso organizacional. Las teorías de ambas variables, en el caso de la teoría de Herzberg, hace hincapié a los factores de la satisfacción laboral, y estos como se relacionan de manera directa con la Teoría de Meyer y Allen que menciona sobre el compromiso organizacional, permite que junto con las 37 investigaciones realizadas en diferentes muestras se comprueba la relación positiva de ambas variables. Finalmente, esta investigación es de suma utilidad para cualquier contexto que se pueda aplicar, teniendo en cuenta la validez y confiabilidad de los instrumentos, así como las teorías, investigaciones y limitaciones que se encontraron en el presente estudio.

## **2.2 Marco teórico.**

### **2.2.1 Teoría del sector de centros comerciales**

Según una publicación de la Universidad Esan sobre Factores críticos de éxito en los centros comerciales de Lima Metropolitana y el Callao. **Esan Ediciones (2009)**, Los antecedentes del retail datan desde la Segunda Guerra Mundial; sin embargo, es a partir de la década de los 80, con el proceso de la globalización, que se genera un impacto de éste en lo económico y comercial. El término 'retail' se define como la venta de productos al público, a través de tiendas o locales comerciales (Oxford, 2001). Sin embargo, este concepto abarca más que el simple hecho de vender bienes a través de las tiendas. En el entorno comercial, el retail es considerado como la suma de las actividades que involucran, desde la planeación, la venta, por menor o al menudeo, de bienes y servicios a los consumidores. El concepto de retail se asocia con un negocio que vende productos y/o servicios a consumidores para su uso personal o de su familia y con tiendas de ventas minoristas o al detalle. Siempre que existe un consumidor, existe un retail (Pizarro, 2008). Por retail también se entiende a las ventas directas realizadas a los clientes finales, las cuales pueden realizarse a través de una larga variedad de tiendas (Andrew, 1987). La palabra 'retail'

también es conocida como «venta al detalle», «venta detallista», venta al detal, venta al menudeo o por menor.

Según International Council of Shopping Centers (ICSC, 2008) define los centros comerciales como: Un grupo de negocios minoristas y otros establecimientos comerciales que son planificados, desarrollados, que pertenecen y son administrados como propiedad única. Se provee estacionamiento en el lugar. El tamaño y la orientación del centro son generalmente determinados por las características del mercado y del área de influencia que presta servicios al centro. Las tres configuraciones físicas principales de los centros comerciales son centros comerciales cerrados, abiertos y centros híbridos.

En el contexto peruano, la norma legal sobre comercio (Norma A.070-Reglamento de Edificaciones) define al centro comercial como la «edificación constituida por un conjunto de locales comerciales y/o tiendas por departamentos y/u oficinas, organizados dentro de un plan integral, destinada a la compraventa de bienes y/o prestaciones de servicios, recreación y/o esparcimiento» (El Peruano, 2006). En la misma norma se puede encontrar además otra definición bastante ilustrativa sobre un complejo comercial y la diferencia de un centro comercial: Complejo comercial: «Conjunto de edificaciones independientes constituido por locales comerciales y/o tiendas por departamentos, zonas para recreación activa o pasiva, servicios comunales, oficinas, etcétera» (El Peruano, 2006).

### **2.2.2 Compromiso laboral en el trabajo**

**Chiavenato**, (2009, pág. 6) el comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones.

**Daft**, (2007, pág. 10) el comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo que significa que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el comportamiento organizacional aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia.

En resumen: el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. Y como el comportamiento organizacional estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con los puestos de trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración.

**Ruiz de Alba**, (2013, pág. 71) cita a Meyer y Allen que proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

- Compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la

satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

- Compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.
- Compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

El autor agrega que el compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

**Guízar Montúfar** (2013, pag. 82), del latín *satisfactio*, explica que la satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito.

Por otra parte, agrega que, laboral, es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra. Estas definiciones nos permiten comprender la idea de satisfacción laboral, que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

Agrega que la satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. Estas expectativas, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos. Si una persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral desciende, al igual que si considera que su trabajo anterior ofrecía mejores condiciones.

A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación. En cambio, cuando el grado de satisfacción laboral es bajo, el trabajador no siente el peso de la responsabilidad con mucha fuerza y no pone suficiente empeño en su actividad diaria.

Veamos algunos de los consejos más comunes para aumentar la satisfacción laboral:

- Contratar a las personas adecuadas para cada puesto: si bien este punto parece no estar directamente relacionado con la motivación y el estado de ánimo de los trabajadores, resulta fundamental, ya que sólo a través de un plantel adecuadamente capacitado para cumplir con sus obligaciones es posible crear un ecosistema sano y productivo, que no se frustre ante los fallos y que sea capaz de levantarse y aprender de sus errores.

- Crear lazos con los trabajadores: sin importar la antigüedad de un empleado, es necesario mantener con él un lazo estrecho y continuo de comunicación, para recordarle día a día la filosofía de la empresa, para hacerlo partícipe de las novedades, para agradecerle por su esfuerzo y ayudarlo a superar sus problemas laborales. La oficina no suele ser un buen lugar para los sentimientos, pero las relaciones entre individuos de diferentes jerarquías tampoco deben ser artificiales; el secreto del éxito de una compañía reside en los rasgos particulares de los seres vivos que la integran, y por ello es tan importante que se conozcan y que se enriquezcan mutuamente.
  
- Contar con un sistema de incentivos: el dinero no es todo, pero suele formar parte de la base de cualquier relación laboral. Además de un salario justo, y de sus eventuales aumentos, nunca está de más premiar la entrega y la constancia con dinero, bonos, promociones exclusivas o invitaciones a eventos, entre las muchas opciones que suelen usar las empresas. Cabe mencionar que no importa el valor monetario de la compensación, sino demostrarle al trabajador que su esfuerzo es tenido en cuenta.
  
- Promover el trabajo en equipo: éste es quizás uno de los objetivos más difíciles de lograr en ciertos ámbitos muy competitivos, pero una de las formas de organización que más retribuyen cuando se implementan adecuadamente. El trabajo en equipo nos permite aprender de nuestros compañeros, y también nos ayuda a conocernos más a nosotros mismos; nos vuelve más creativos y nos enseña lecciones imprescindibles para crecer como profesionales y como personas.

### **El rol de la motivación**

**Martha Alles** (2010, pág. 46) indica lo siguiente: En los modelos de comportamiento se suele trabajar el compromiso, la cual incide en la motivación. La motivación de las personas pasa por carriles desconocidos en una primera instancia, y es algo sobre lo cual corresponde indagar. El talento, cuando se presenta (muchas veces, interpretado como algo casi mágico), simplemente está,

se observa, y se puede representar como la conjunción de los tres elementos: conocimientos, competencias y motivación.

Las personas tienen motivación para diferentes cosas, algunas en relación con el trabajo y otras en relación con otras actividades, también podemos encontrar personas con motivaciones compartidas que, si bien las tienen por temas extralaborales, poseen un adecuado caudal de motivación en su trabajo. En una obra previa, *Cómo manejar su carrera*, apoyada en una investigación sobre las razones de éxito de 30 ejecutivos, surgió como uno de los elementos definitorios de dicho éxito el tener pasión por lo que se hace. Se define motivación como el interés recurrente para el logro de un objetivo basado en un incentivo natural; un interés que energiza, orienta y selecciona comportamientos.

## 2.3 Marco conceptual.

- a. Calidad de vida en el trabajo: Se refiere al carácter positivo o negativo del entorno laboral. **Guízar Montúfar** (2013, pág. 12).
- b. Comportamiento Organizacional: Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas. **Chiavenato** (2009, pág. 6).
- c. Compromiso laboral: Se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo. **Alvarez de Mon** (2001).
- d. Desarrollo organizacional: Enfoque sistémico, integrado y planeado para mejorar la efectividad de grupos de personas y de toda la organización, o de una unidad organizacional importante. **Koontz, Weihrich, Cannice** (2012, pág. 19).
- e. Incentivo: Un incentivo es un estímulo que tiene como objetivo motivar a los trabajadores/as, incrementar la producción y mejorar el rendimiento. **Guízar Montúfar** (2013, pág. 45).
- f. Motivación: Es un proceso que depende del curso, la intensidad y la persistencia de los esfuerzos de una persona para alcanzar determinado objetivo. **Chiavenato** (2009, pág. 236).
- g. Satisfacción laboral: Está muy influenciada por lo que está pasando en el resto de la vida de las personas, en el sentido de que si alguien no está

satisfecho en otros aspectos de su existencia, afectará la capacidad de encontrar 20 satisfacción en el trabajo y esta insatisfacción afectará también otras áreas de su vida, transformándose en un círculo vicioso de la infelicidad. **Henderson** (2011)

- h. Sistema de Incentivos: Son aquellos que se conceden dependiendo del esfuerzo de una persona y no del tiempo que esa persona ha permanecido en la empresa. Estos incentivos son otorgados de forma grupal o individual y permiten que los costes de mano de obra disminuyan. Haciendo que el trabajador desempeñe mejor su función. **Guízar Montúfar** (2013, pág. 45).

## CAPÍTULO III. MÉTODO

### 3. Hipótesis

#### 3.1.1 Hipótesis general

Se observa un alto nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.

#### 3.1.2 Hipótesis específicas

Se observa un alto nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.

Se observa un alto nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.

#### 3.1.3 Variables, indicadores e índices

Variable de estudio	Indicadores	Índices
Compromiso laboral	1.Satisfacción laboral	1.1 Puesto de trabajo 1.2 Remuneración 1.3 Prestaciones al personal
	2.Motivación laboral	2.1 Condiciones laborales 2.2 Capacitación 2.3 Supervisión y liderazgo 2.4 Incentivos

## 3.2 Tipo de investigación

El estudio es de característica descriptiva, pues se describen los factores que influyen en la satisfacción laboral y motivación laboral, y las acciones que se realizan para mejorar el clima laboral.

Se aplicó como instrumento de recolección de datos: encuesta a los clientes internos o trabajadores de la empresa.

## 3.3 Marco poblacional y muestra

### 3.3.1. Población.

La población de estudio está conformada por los 24 trabajadores de la empresa, donde se considera vendedores, almaceneros, cajeras y personal administrativo.

Cuadro N° 01: Población de estudio

<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Cantidad</b>
Vendedores	07
Almaceneros	07
Cajeras	06
Administrativos	04
<b>Total</b>	<b>24</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.2. Muestra.

Por ser la población pequeña, la muestra es del mismo tamaño de la población.

### 3.4 Técnica.

La técnica es la encuesta. El instrumento de recolección es el cuestionario, documento que contiene preguntas cerradas pues se ofrecen opciones de respuestas.

Cuadro N° 02: Prueba de validez de constructo del instrumento de recolección de datos.

<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>	<b>Pregunta</b>
1.- Satisfacción laboral	1.1 Puesto de trabajo	1,2,3,4,5
	1.2 Remuneración	6
	1.3 Prestaciones al personal	7,8,9
2.- Motivación laboral	2.1 Condiciones laborales	10,11,12
	2.2 Capacitación	13
	2.3 Supervisión y liderazgo	14,15,16
	2.4 Incentivos	17,18,19

### 3.5 Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento de recolección de datos se señala en el anexo 01.

### 3.6 Ética.

La encuesta que se realizó fue anónima y confidencial.

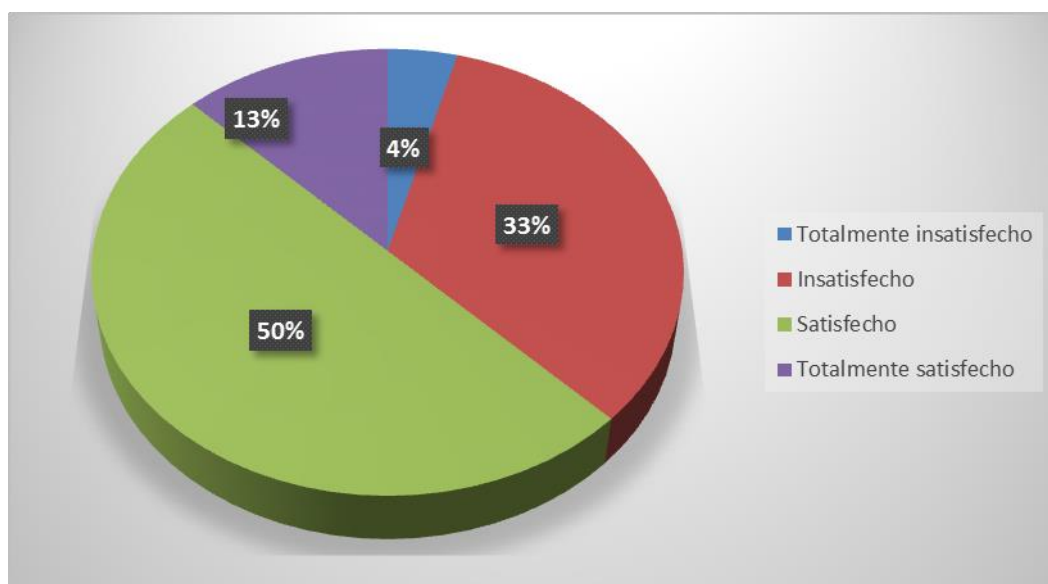
## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1 Satisfacción laboral

#### 4.1.1 Puesto de trabajo

Según los resultados de nuestra encuesta el 50% de los trabajadores está satisfecho en el puesto que ocupa actualmente. El 33% de los trabajadores se encuentra insatisfecho en el puesto que ocupa actualmente.

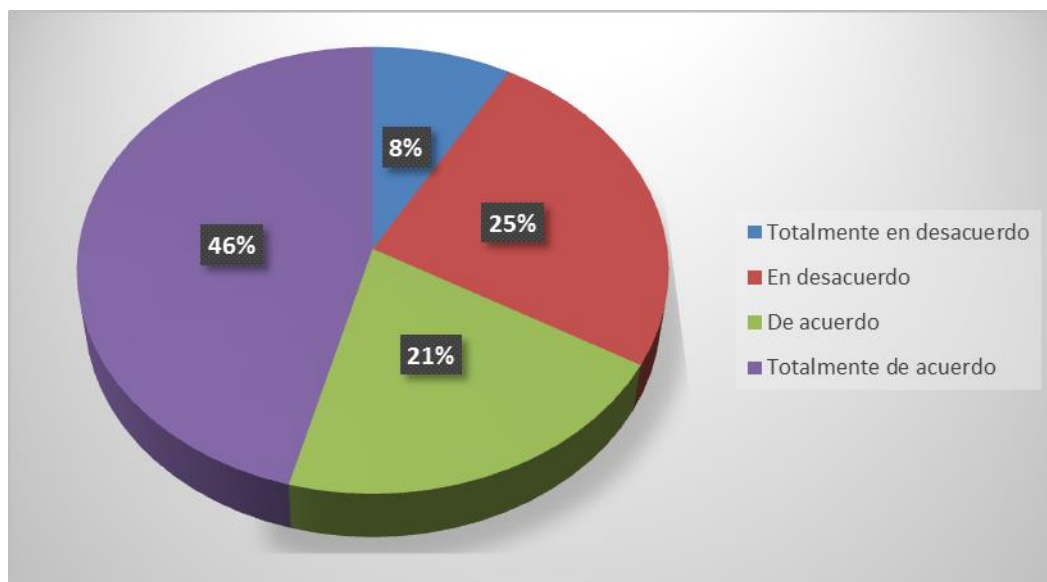
Gráfico 05: Satisfacción en el puesto laboral.



Elaboración propia

Según los resultados de nuestra encuesta el 46% de los trabajadores, dice estar totalmente de acuerdo cuando se les pregunta si están a gusto en el área que se desempeña. El 33% de los trabajadores, dice estar en desacuerdo cuando se les pregunta si están a gusto en el área que se desempeña.

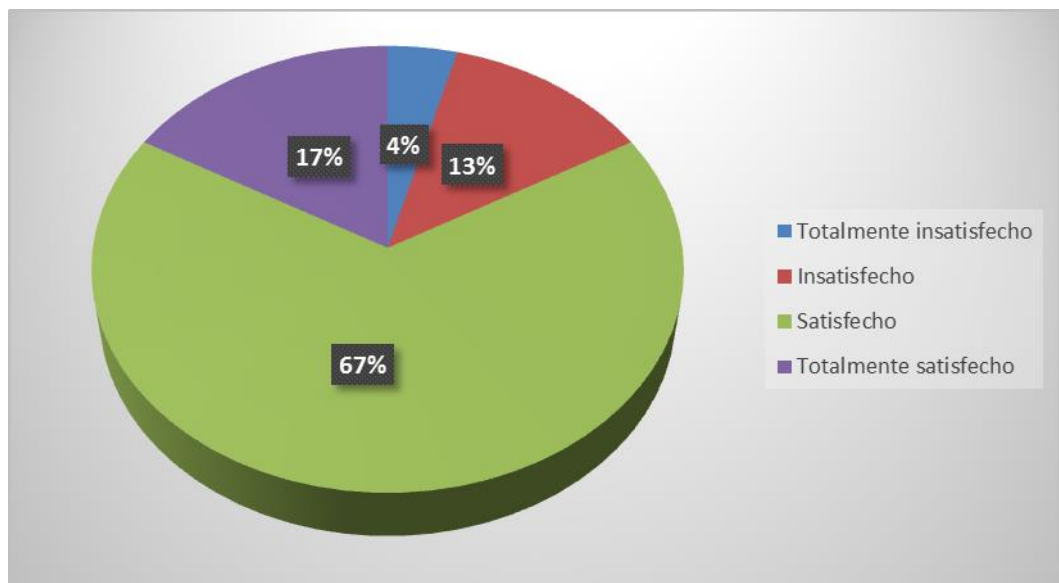
Gráfico 06: Satisfacción en el área que se desempeña.



Elaboración propia

Según los resultados de nuestra encuesta el 67% de los trabajadores está satisfecho del entorno físico donde trabaja. El 17% de los trabajadores está totalmente satisfecho del entorno físico donde trabaja.

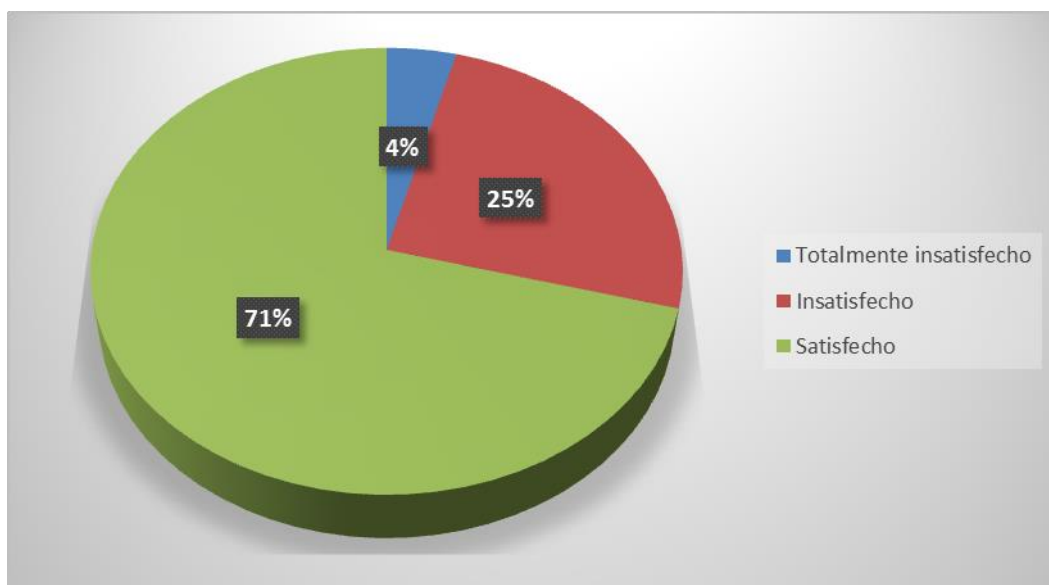
Gráfico 07: Satisfacción del entorno físico de trabajo.



Elaboración propia

Según los resultados de nuestra encuesta el 71% de los trabajadores está satisfecho del espacio donde trabaja. El 25% de los trabajadores está insatisfecho del espacio donde trabaja.

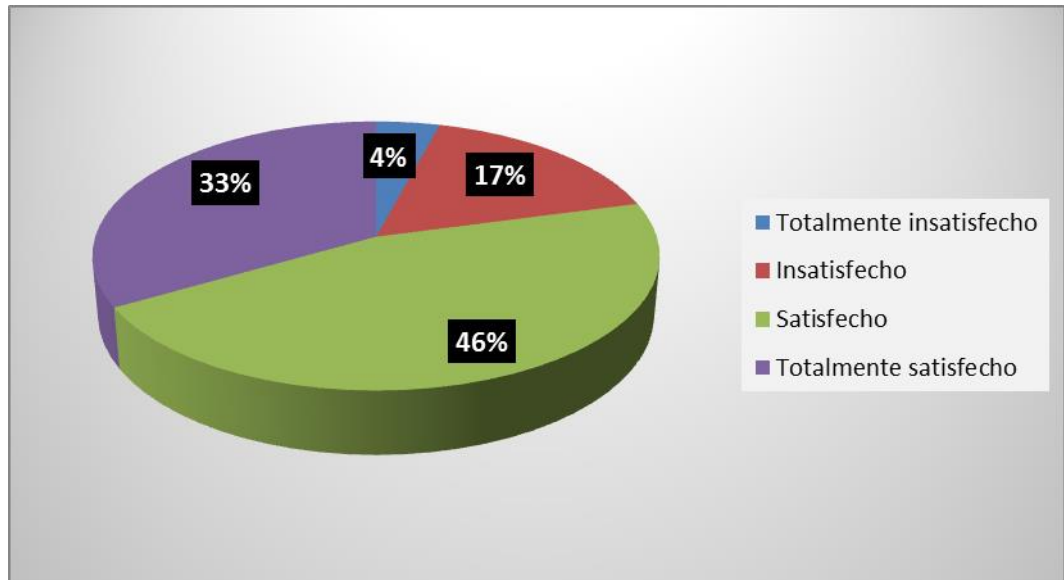
Gráfico 08: Satisfacción del espacio donde trabaja.



Elaboración propia

Según los resultados de nuestra encuesta el 46% de los trabajadores están satisfechos de los medios materiales que tiene para hacer su trabajo. El 33% de los trabajadores están totalmente satisfechos de los medios materiales que tiene para hacer su trabajo.

Gráfico 09: Satisfacción de los medios materiales de su trabajo.

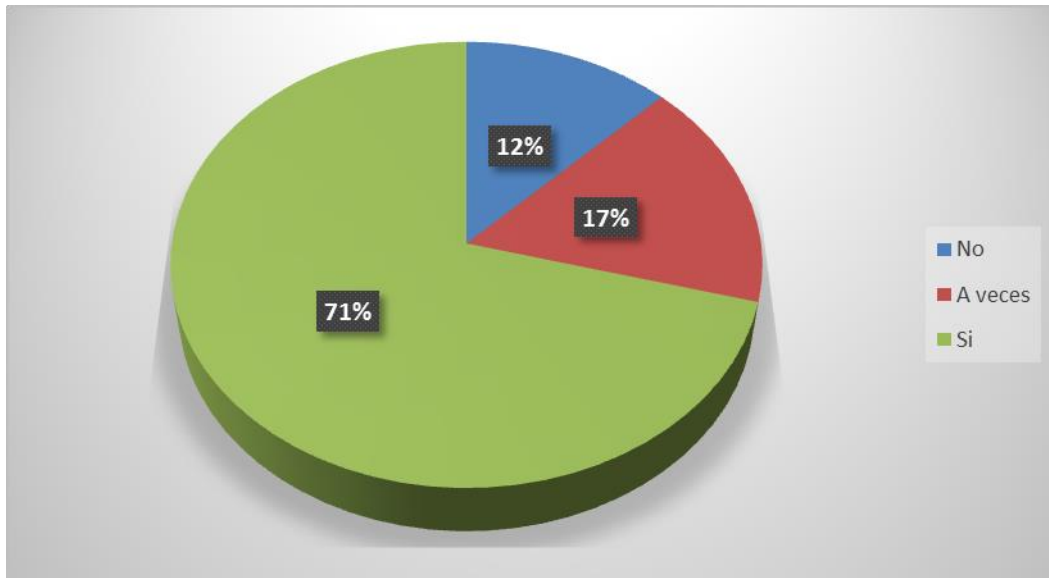


Elaboración propia

#### 4.1.2 Remuneración

Según los resultados de nuestra encuesta el 71% de los trabajadores dice que su remuneración si está cubriendo sus expectativas. El 17% de los trabajadores dice que su remuneración a veces está cubriendo sus expectativas.

Gráfico 10: Expectativas de remuneraciones.

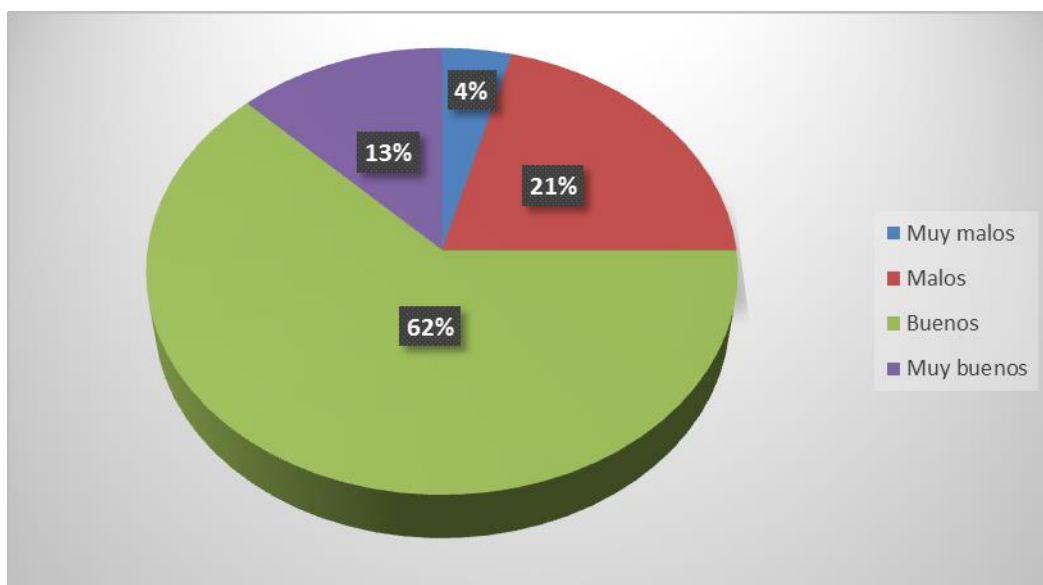


Elaboración propia

### 4.1.3 Prestaciones al personal

Según los resultados de nuestra encuesta el 62% de los trabajadores califica como buenos las prestaciones laborales: aguinaldos otorgados por la empresa. El 21% de los trabajadores califica como malos las prestaciones laborales: aguinaldos otorgados por la empresa.

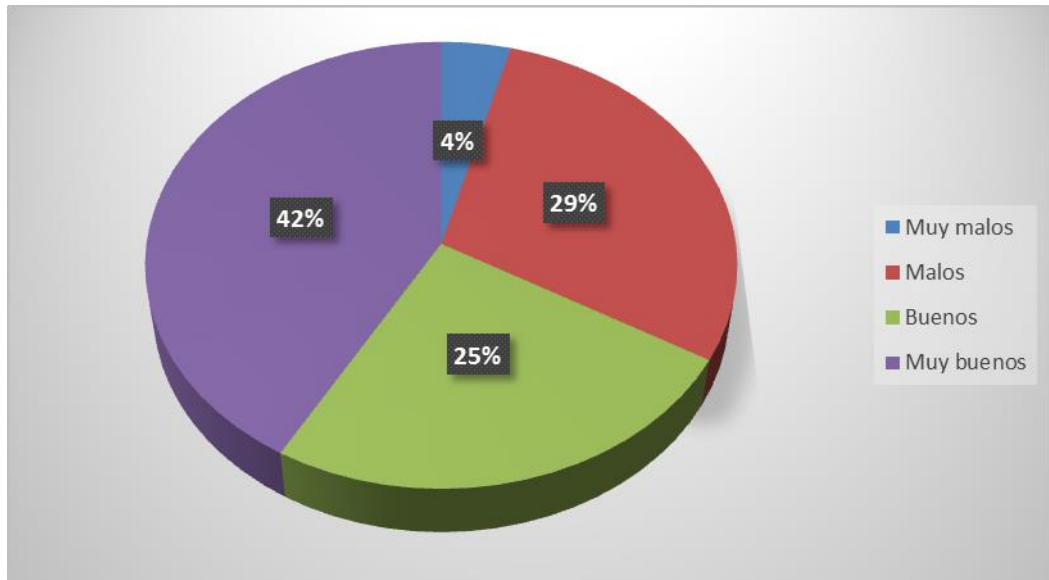
Gráfico 11: Calificación de las prestaciones laborales (aguinaldos)



Elaboración propia

Según los resultados de nuestra encuesta el 42% de los trabajadores califica como muy buenas las prestaciones laborales: gratificaciones otorgadas por la empresa. El 29% de los trabajadores califica como malos las prestaciones laborales: gratificaciones otorgadas por la empresa.

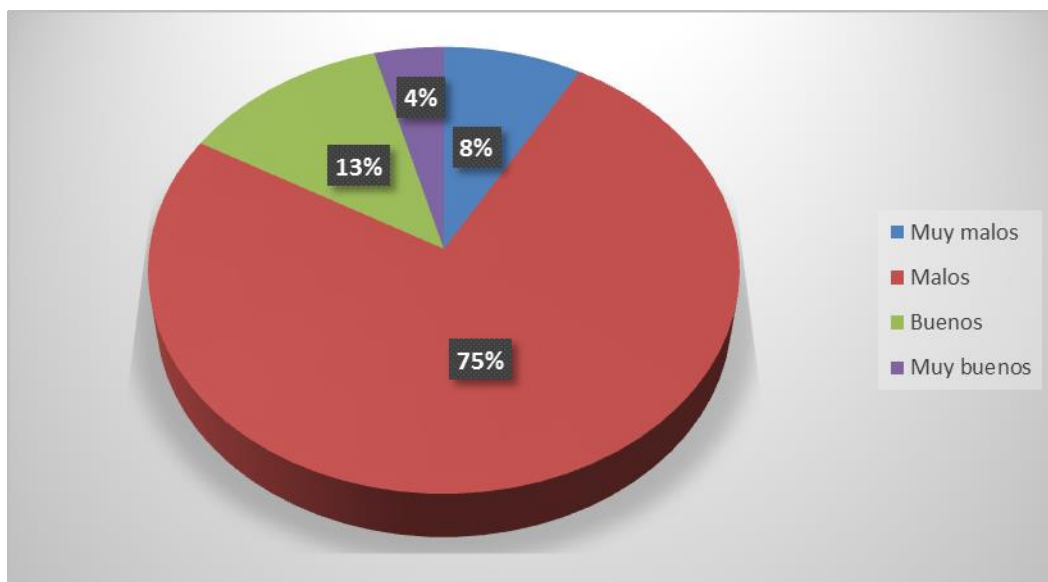
Gráfico 12: Calificación de las prestaciones laborales (gratificaciones)



Elaboración propia

Según los resultados de nuestra encuesta el 75% de los trabajadores califica como malos las prestaciones laborales: vales otorgadas por la empresa. El 13% de los trabajadores califica como buenos las prestaciones laborales: vales otorgadas por la empresa.

Gráfico 13: Calificación de las prestaciones laborales (vales de consumo)



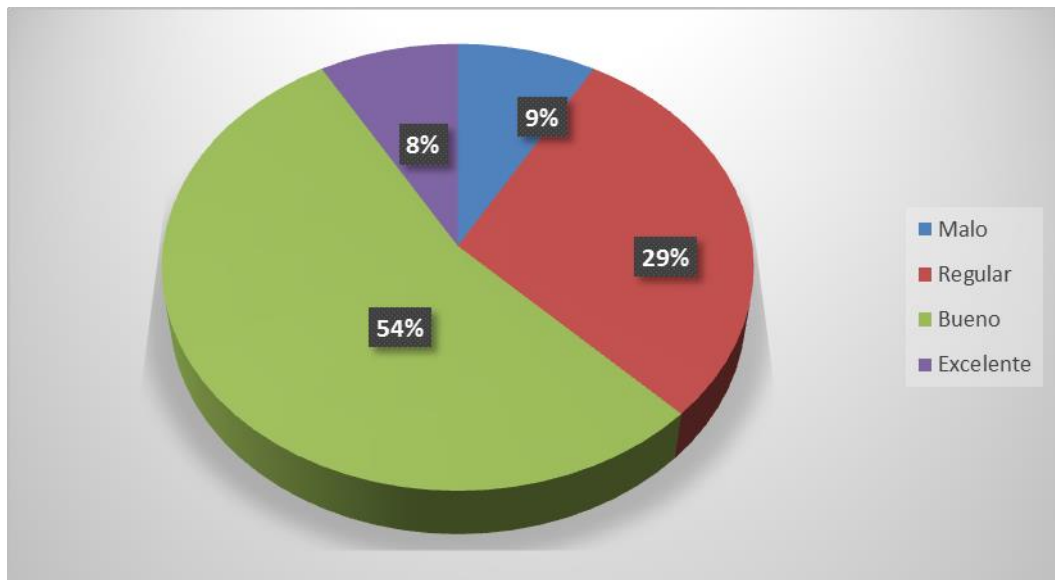
Elaboración propia

## 4.2 Motivación laboral

### 4.2.1 Condiciones laborales

Según los resultados de nuestra encuesta el 54% de los trabajadores opina que el horario de trabajo es bueno. El 29% de los trabajadores opina que el horario de trabajo es regular.

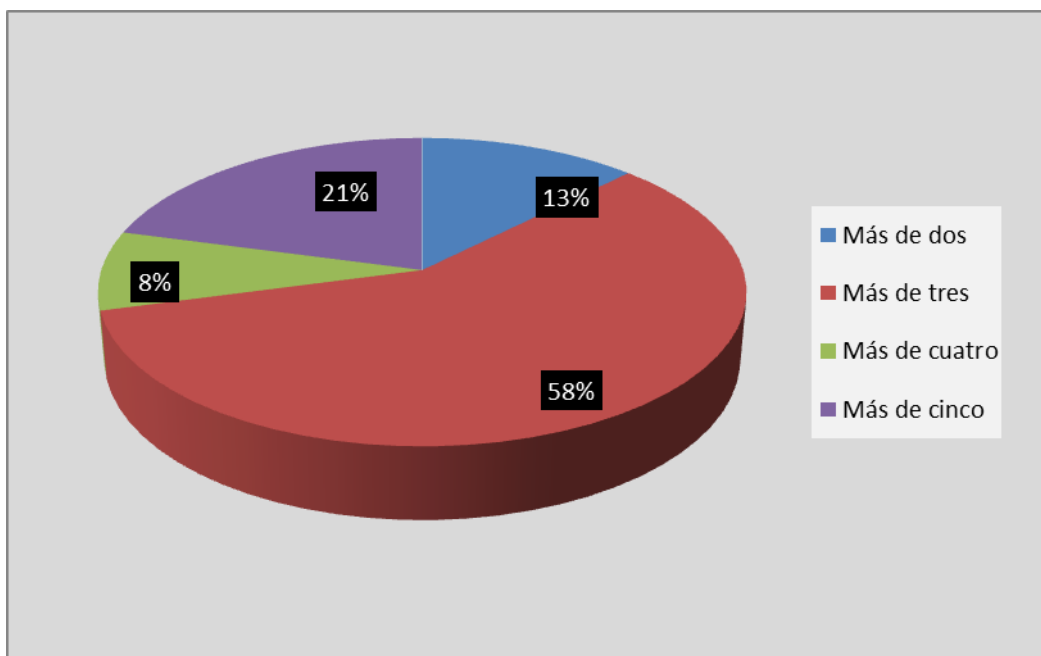
Gráfico 14: Opinión del horario de trabajo.



Elaboración propia

Según los resultados de nuestra encuesta el 58% de los trabajadores considera que necesita más de tres uniformes para poder trabajar toda la semana. El 21% de los trabajadores considera que necesita más de cinco uniformes para poder trabajar toda la semana.

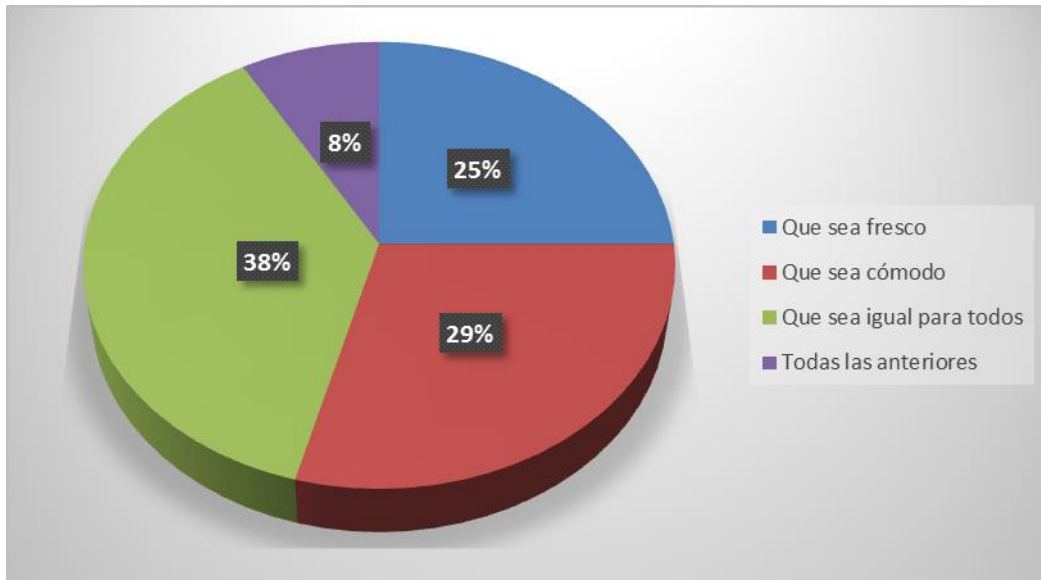
Gráfico 15: Cantidad de uniformes para trabajar toda la semana.



Elaboración propia

Según los resultados de nuestra encuesta el 38% de los trabajadores considera que el aspecto más importante para su uniforme de trabajo es que sea igual para todos. El 29% de los trabajadores considera que el aspecto más importante para su uniforme de trabajo es que sea cómodo.

Gráfico 16: Aspecto más importante para su uniforme de trabajo.

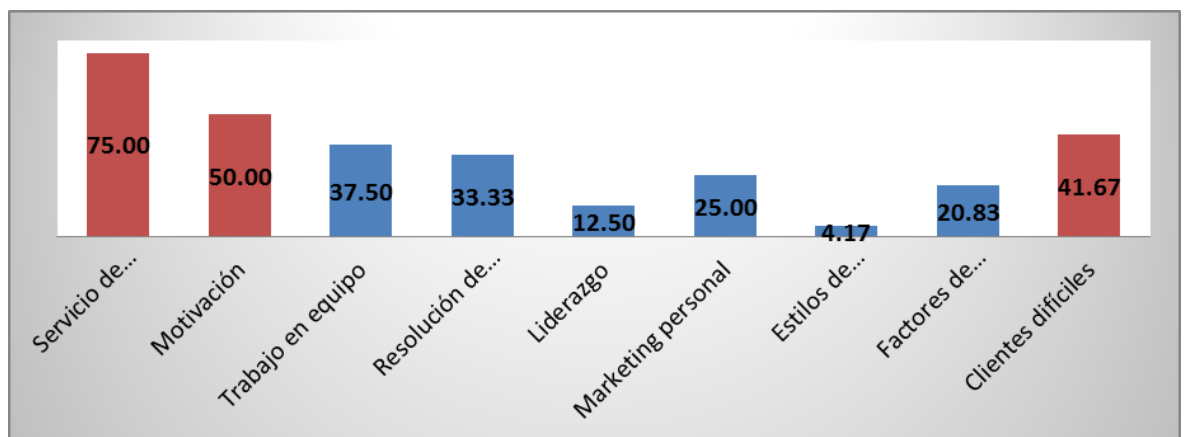


Elaboración propia

#### 4.2.2 Capacitación

Según los resultados de nuestra encuesta el 75% de los trabajadores considera que el tema de interés para su capacitación es el servicio de atención al cliente y el 50% de los trabajadores considera que el tema de interés para su capacitación es la motivación.

Gráfico 17: Temas de interés para sus capacitaciones.

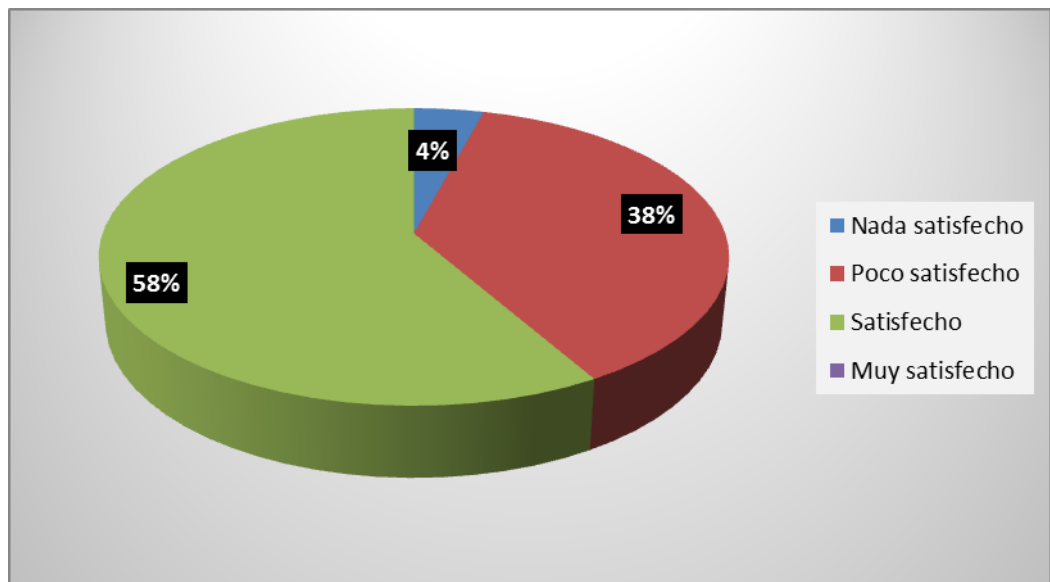


Elaboración propia

### 4.2.3 Supervisión y liderazgo

Según los resultados de nuestra encuesta el 58% de los trabajadores se encuentra satisfecho por la supervisión en la empresa. El 38% de los trabajadores se encuentra poco satisfecho por la supervisión en la empresa.

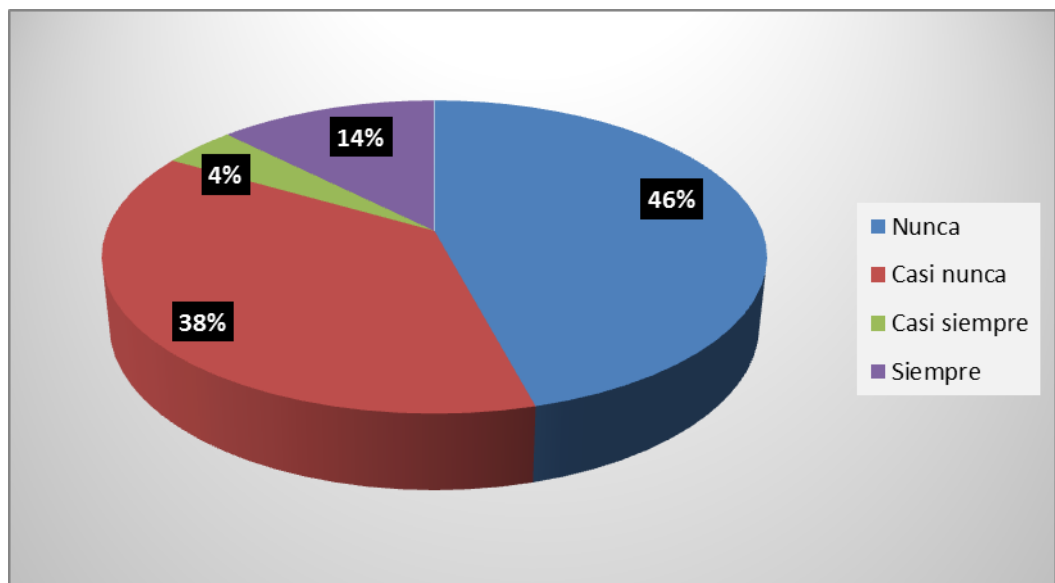
Gráfico 18: Satisfacción por la supervisión de la empresa.



Elaboración propia

Según los resultados de nuestra encuesta el 46% de los trabajadores opina que los supervisores nunca aconsejan o sugieren como mejorar en su trabajo. El 38% de los trabajadores opina que los supervisores casi nunca aconsejan o sugieren como mejorar en su trabajo.

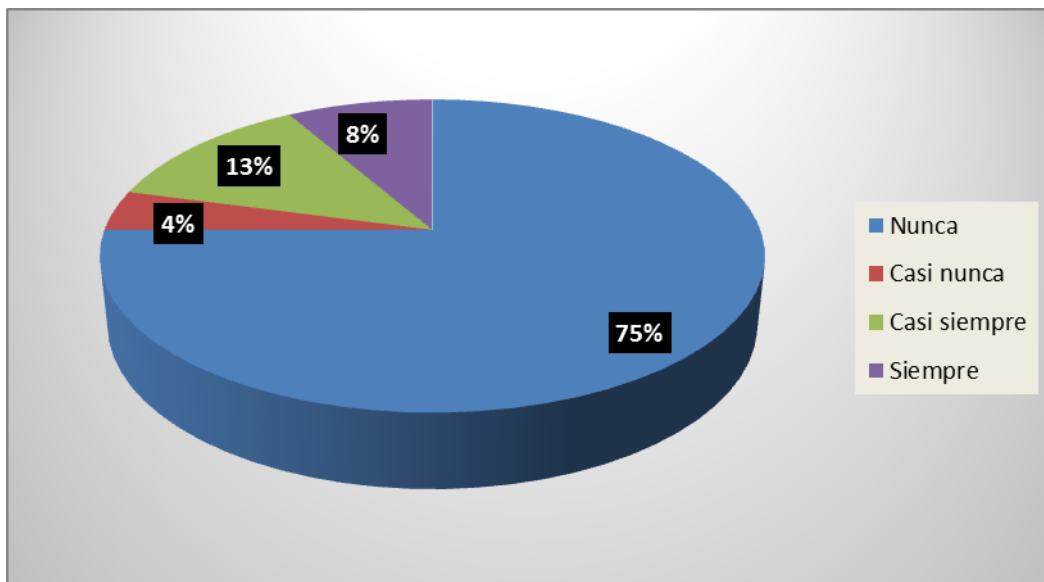
Gráfico 19: Consejos y sugerencias para mejorar en el trabajo.



Elaboración propia

Según los resultados de nuestra encuesta el 75% de los trabajadores opina que los supervisores nunca llaman la atención en forma adecuada. El 13% de los trabajadores opina que los supervisores casi siempre llaman la atención en forma adecuada.

Gráfico 20: Llamada de atención de los supervisores de forma adecuada.

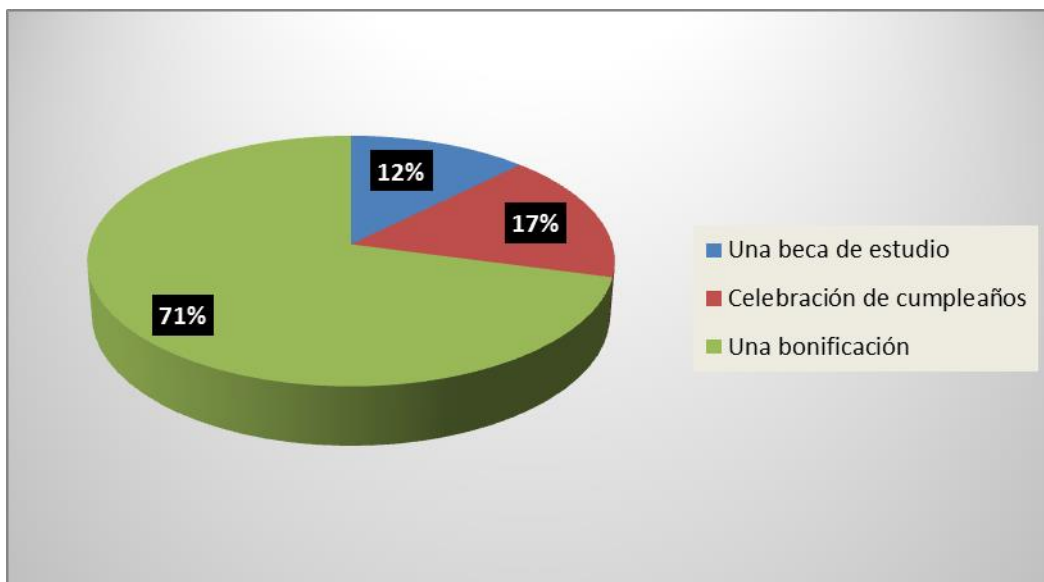


Elaboración propia

#### 4.2.4 Incentivos

Según los resultados de nuestra encuesta el 71% de los trabajadores opina que el mejor incentivo/recompensa por su trabajo sería una bonificación. El 17% de los trabajadores opina que el mejor incentivo/recompensa por su trabajo sería la celebración de su cumpleaños.

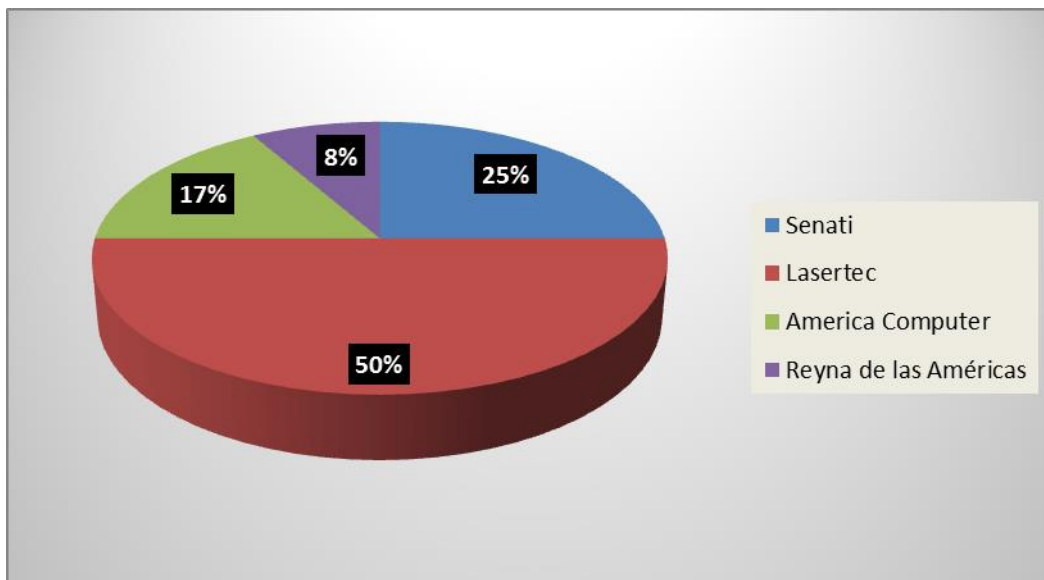
Gráfico 21: Incentivos y recompensas.



Elaboración propia

Según los resultados de nuestra encuesta el 50% de los trabajadores opina que el mejor lugar para estudiar es Lasertec. El 25% de los trabajadores opina que el mejor lugar para estudiar es Senati.

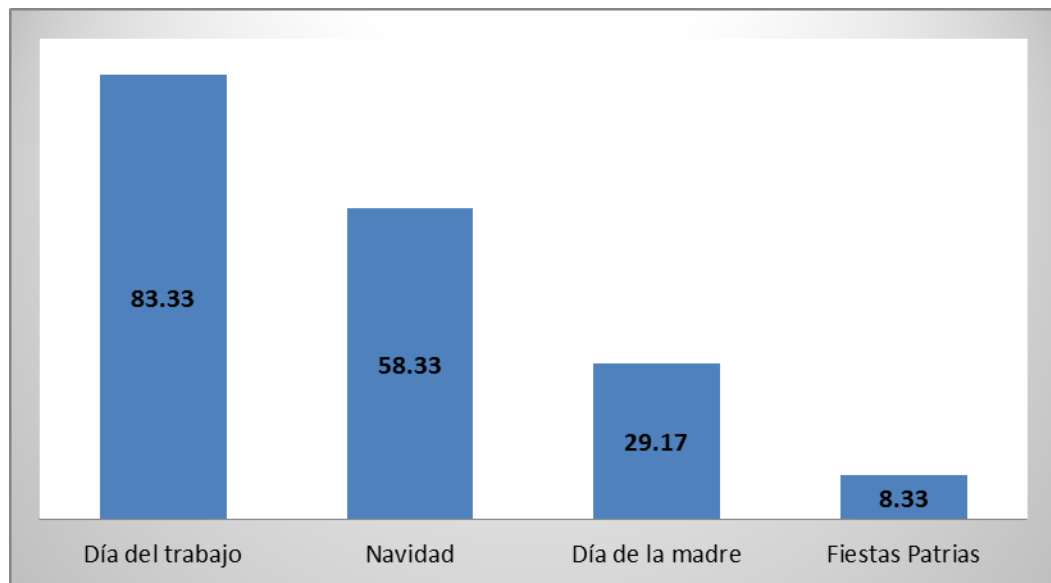
Gráfico 22: Instituciones para estudiar.



Elaboración propia

Según los resultados de nuestra encuesta el 83.33% de los trabajadores le gustaría celebrar el Día del Trabajador en la empresa. El 58.33% de los trabajadores le gustaría celebrar Navidad en la empresa.

Gráfico 23: Celebración de fiestas con la empresa.



Elaboración propia

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según un estudio elaborado por Trabajando.com (2006), donde se encuestaron a 2,050 personas a nivel Perú, los resultados señalaron: el 76% de peruanos no es feliz en su trabajo.

Nuestros resultados obtenidos se comparan mucho con Jose Luis Diaz Linares que en su tesis Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016, se probó que el comportamiento organizacional influye en la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. Al igual con Rosa Portilla Barreto que en su tesis Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, año 2017, donde concluyó que, existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional

Ante la pregunta ¿Eres feliz en tu trabajo?, el 22% indicó que es porque no está en un trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que su empresa no le retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso.

Del 76% que dijo que no se siente feliz en el trabajo, un 29% tiene entre 18-25 años y 26-35 años respectivamente, entre 36-45 años y 46-55 años un 17% para ambos y un 8% más de 55 años.

De los grupos de trabajadores: vendedores, cajeras, almaceneros y administrativos de la empresa Maestro Alfa Store, son los almaceneros (29%) los que menos satisfechos y menos motivados se encuentran dentro de la empresa.

Las razones, son los que menos cobran y ellos asumen que son los que más trabajan pues no tienen un horario de salida fijo, ya que tienen que estar cuando llega la mercadería. Además las condiciones del almacén no son las más

adecuadas para trabajar: es un lugar donde hace mucho calor, en una mañana pueden ensuciar más de un uniforme de trabajo, la mercadería se trae desde el tercer y cuarto piso sin ayuda de un elevador.

La supervisión es un aspecto que se tiene que mejorar, teniendo en cuenta que los que realizan estas labores son parientes directos del señor Walter Gamarra, pero ninguno de ellos ha tenido una carrera, un diplomado o un curso sobre recursos humanos.

## CONCLUSIONES

### Conclusión 01

Se observa un alto nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, el 50% de los trabajadores se encuentran satisfechos en el puesto que ocupan actualmente, el 12.50% de los trabajadores se encuentran totalmente satisfechos en el puesto que ocupan actualmente. Pero el 33.33% de los trabajadores se encuentran insatisfechos en el puesto que ocupa actualmente siendo en la mayoría de los casos los vendedores y los almaceneros.

	Encuestados	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	1	4.17
Insatisfecho	8	33.33
Satisfecho	12	50.00
Totalmente satisfecho	3	12.50
	<b>24</b>	<b>100.00</b>

Los vendedores insatisfechos representan en 43% (3 vendedores de 7). Y en el caso de los almaceneros insatisfechos representan el 57% (4 almaceneros de 7). Y un 14% de los almaceneros está totalmente insatisfecho, lo que suma un 71% de insatisfacción en los encargados de los almacenes. En las cajeras un 17% esta insatisfecha.

	Vendedores							Almaceneros							Cajeras						Administrativos				
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	
Totalmente insatisfecho								x																	
Insatisfecho	x	x				x			x	x		x		x	x										
Satisfecho			x	x	x		x				x		x		x	x		x	x	x	x				
Totalmente satisfecho																	x						x	x	

### Con regla de tres simple

7	100%
4	X
X	0.571428571

## Conclusión 02

Se observa un alto nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, 46% de los trabajadores, está totalmente de acuerdo cuando se les pregunta si están a gusto en el área que se desempeña. Un 21% están de acuerdo cuando se les pregunta si están a gusto en el área que se desempeña. El 25% de los trabajadores, está en desacuerdo cuando se les pregunta si están a gusto en el área que se desempeña, todos son almaceneros y una vendedora.

	Encuestados	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	8.33
En desacuerdo	6	25.00
De acuerdo	5	20.83
Totalmente de acuerdo	11	45.83
	<b>24</b>	<b>100.00</b>

Uno de los vendedores de los siete vendedores, es decir el 14% están en desacuerdo cuando se le pregunta si están a gusto en el área que se desempeña. En los almaceneros el 71% (5 de 7) están en desacuerdo cuando se les pregunta si están a gusto en el área que se desempeña. Y el 29% restante de los almaceneros están totalmente en desacuerdo cuando se les pregunta si están a gusto en el área que se desempeña. Es decir a ninguno de los siete de los almaceneros le gusta el área donde se desempeñan.

	Vendedores							Almaceneros							Cajeras						Administrativos						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4			
Totalmente en desacuerdo													x			x											
En desacuerdo						x		x	x	x	x		x														
De acuerdo	x	x	x	x			x																				
Totalmente de acuerdo					x																						

### Conclusión 03

Se observa un alto nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, para el 71% de los trabajadores su remuneración si está cubriendo sus expectativas. Para el 13% de los trabajadores su remuneración no está cubriendo sus expectativas.

	Encuestados	Porcentaje
No	3	12.50
A veces	4	16.67
Si	17	70.83
	<b>24</b>	<b>100.00</b>

Para el 43% de los almaceneros (3 de 7), su remuneración no está cubriendo sus expectativas. Solo las cajeras y los administrativos, el 100% respectivamente considera que su remuneración si está cubriendo sus expectativas.

	Vendedores							Almaceneros							Cajeras						Administrativos							
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4				
No								x		x			x															
A veces	x			x		x							x															
Si		x	x		x		x	x		x			x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

### Conclusión 04

Se observa un alto nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, el 58% está satisfecho por la supervisión en la empresa, el 37.50% está poco satisfecho por la supervisión en la empresa y solo un 4.17% se encuentra nada satisfecho por la supervisión de la empresa.

	Encuestados	Porcentaje
Nada satisfecho	1	4.17
Poco satisfecho	9	37.50
Satisfecho	14	58.33
Muy satisfecho	0	0.00
	<b>24</b>	<b>100.00</b>

Para el 71% de los vendedores (5 de 7) se encuentran poco satisfechos con la supervisión dentro de la empresa. Para el 67% de las cajeras (4 de 6) se

encuentran poco satisfechos con la supervisión dentro de la empresa. Y una cajera, que representa el 17% se encuentran nada satisfecha con la supervisión dentro de la empresa.

	Vendedores							Almaceneros							Cajeras						Administrativos			
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4
Nada satisfecho																				x				
Poco satisfecho	x	x		x	x	x									x	x	x			x				
Satisfecho			x				x	x	x	x	x	x	x	x				x			x	x	x	x
Muy satisfecho																								

## Conclusión 05

Para los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos el mejor incentivo o recompensa por su trabajo sería: para un 70.83% una bonificación económica, para el 16.67% la celebración de su cumpleaños y para un 12.50% una beca de estudio.

	Encuestados	Porcentaje
Una beca de estudio	3	12.50
Celebración de cumpleaños	4	16.67
Una bonificación	17	70.83
Un vale de consumo	0	0.00
	<b>24</b>	<b>100.00</b>

Para el 100% de los almaceneros el mejor incentivo o recompensa por su trabajo sería la bonificación, para el 86% de los vendedores el mejor incentivo o recompensa por su trabajo sería la bonificación, para el 50% de los administrativos y las cajeras el mejor incentivo o recompensa por su trabajo sería la bonificación.

	Vendedores							Almaceneros							Cajeras						Administrativos			
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4
Una beca de estudio															x			x			x			
Celebración de cumpleaños					x											x						x		x
Una bonificación	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x			x		x	x			x	
Un vale de consumo																								

## **RECOMENDACIONES**

### **Recomendación 01**

Siendo los vendedores insatisfechos un 43% y el 57% de almaceneros insatisfechos y un 14% de los almaceneros totalmente insatisfechos del puesto que ocupan actualmente, se debería elaborar un perfil más adecuado para estos puestos de trabajo, buscar gente con experiencia en este sector y hacer la inducción respectiva para cada trabajador en sus primeros días de trabajo.

### **Recomendación 02**

Estando el 71% de los almaceneros en desacuerdo cuando se les pregunta si están a gusto en el área que se desempeña. Y el 29% restante de los almaceneros están totalmente en desacuerdo cuando se les pregunta si están a gusto en el área que se desempeña. Además del 14% de los vendedores están en desacuerdo cuando se les pregunta si están a gusto en el área que se desempeña. Se recomienda mejorar las condiciones de trabajo: lugar físico más fresco y más cómodo, mejorar las remuneraciones y las prestaciones laborales, además de pagar por las horas extras de trabajo. Más uniformes y uniformes más cómodos para todos.

### **Recomendación 03**

Siendo los almaceneros el único grupo de trabajo que se queja por esta situación, para el 43% de los almaceneros su remuneración no está cubriendo sus expectativas. Deberían tener una bonificación por los trabajos fuera de horarios, sobre todo cuando llega mercadería a las diez u once de la noche, o en su defecto contratar personal externo para estas labores que exigen horas y extras y un gran esfuerzo.

#### **Recomendación 04**

Siendo los vendedores y las cajeras que se quejan por el trato de sus supervisores, el 71% de los vendedores se encuentran poco satisfechos con la supervisión dentro de la empresa. El 67% de las cajeras se encuentran poco satisfechos con la supervisión dentro de la empresa. Y el 17% de las cajeras se encuentran nada satisfechas con la supervisión dentro de la empresa. Mayormente los supervisores en su momento fueron cajeros y vendedores y ascienden de puesto en la empresa. Se recomienda capacitar a los futuros supervisores en manejo de equipos, en resolución de conflictos, en comunicación asertiva, en liderazgo etc.

#### **Recomendación 05**

Para el 100% de los almaceneros el mejor incentivo o recompensa por su trabajo sería la bonificación, para el 86% de los vendedores el mejor incentivo o recompensa por su trabajo sería la bonificación, para el 50% de los administrativos y las cajeras el mejor incentivo o recompensa por su trabajo sería la bonificación. Para mejorar el nivel de motivación de los trabajadores, sobre todo de los vendedores y almaceneros se recomienda implementar un sistema de incentivos para los trabajadores, darles la posibilidad de estudiar, de celebrarles su cumpleaños, otorgar nuevamente los vales y sobre todo crear un sistema de ascensos en la empresa. Los principales puestos de confianza están asignados a los sobrinos y parientes de los dueños.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

Álvarez de Mon, S., Cardona, P., Chinchilla, M., Miller, P., Pérez, J., Pin, J., Poelmans, S., Rodríguez, C., Rodríguez, J., Torres, M. (2001). Paradigmas del Liderazgo. Madrid: McGraw Hill.

Andrew M. Forman 1987. Journal of retailing. Hofstra University.

Arrellano Cueva, Rolando 2014. Marketing: Enfoque en Latinoamérica. Editorial Mc Graw Hill.

Asociación de Centros Comerciales del Perú (ACCEP) 2015. Informe, publicado en agosto del 2015. Disponible en [www.accep.org.pe](http://www.accep.org.pe)

Chiavenato, Idalberto 2009. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. McGraw Hill.

Diario Oficial El Peruano 2006. Reglamento Nacional de Edificaciones. Publicado el 08 de junio del 2006.

Diaz Linares, José Luis 2016. Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Científica del Perú. UCP.

Guízar Montúfar, Rafael 2013. Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones. Editorial Mc Graw Hill.

Henderson, M (2012, 22 de diciembre): Job Stability v/s Job Satisfaction? Millennials may have to Seattle for neither. Revista Forbes. Recuperado de <http://www.forbes.com/sites/jmaureenhenderson/2012/12/22/job-stability-vs-jobsatisfaction-millennials-may-have-to-settle-for-neither/>

International Council of Shopping Centers (ICSC) 2008. Consejo Internacional de Centros Comerciales. Disponible en [www.icsc.org](http://www.icsc.org)

- Koontz Harold; Weihrich Heinz; Cannice Mark 2012. Administración: una perspectiva global y empresarial. Editorial Mc Graw Hill.
- Martha Alicia Alles 2010. Desarrollo del Talento Humano basado en competencias. Segunda Edición. Reimpreso en Buenos Aires.
- Otto Regalado; César Fuentes; Gonzalo Aguirre; Nadia García; Román Miu y Renato Vallejo 2009. Factores críticos de éxito en los centros comerciales de Lima Metropolitana y el Callao. Universidad ESAN. Esan Ediciones. [https://www.esan.edu.pe/publicaciones/Descargue%20el%20documento%20completo\\_.pdf](https://www.esan.edu.pe/publicaciones/Descargue%20el%20documento%20completo_.pdf)
- Oxford University Press. Gran diccionario Oxford 2001.
- Pizarro Carlos 2008. Gestión de retail. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas (7 de abril de 2008).
- Portilla Barreto, Rosa 2017. Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Psicología. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. UPC.
- Richard L. Daft 2007. Teoría y diseño organizacional. International Thomson Editores.
- Ruiz de Alba, José Luis. 2013. Compromiso Organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. Revista de Estudios Empresariales. Universidad de Málaga.
- Stephen P. Robbins. 2004. Comportamiento Organizacional. Pearson Educación.
- Trabajando.com. 2016. Estudio de satisfacción laboral en el Perú. Año 2016. Lima. Disponible en [www.trabajando.com](http://www.trabajando.com).

Uribe Prado, Jesús Felipe 2014. Psicología del Trabajo. Editorial El Manual Moderno.

## ANEXOS.

### Instrumento de toma de opinión a los trabajadores

**Instrucciones:** La universidad promueve el estudio en los sectores empresariales. Por ello, agradecemos a usted responder las siguientes interrogantes u opiniones (*es anónimo, no es necesario identificarse*)

### SATISFACCION LABORAL

#### Puesto de trabajo

1. Usted, ¿Se encuentra satisfecho en el puesto que ocupa actualmente?

- a. Totalmente insatisfecho  1
- b. Insatisfecho  2
- c. Satisfecho  3
- d. Totalmente satisfecho  4

2. Usted, ¿Se encuentra a gusto en el área que se desempeña?

- a. Totalmente en desacuerdo  1
- b. En desacuerdo  2
- c. De acuerdo  3
- d. Totalmente de acuerdo  4

3. Usted, ¿Se encuentra satisfecho del entorno físico donde trabaja?

- a. Totalmente insatisfecho  1
- b. Insatisfecho  2
- c. Satisfecho  3
- d. Totalmente satisfecho  4

4. Usted, ¿Se encuentra satisfecho del espacio donde trabaja?

- a. Totalmente insatisfecho  1
- b. Insatisfecho  2
- c. Satisfecho  3
- d. Totalmente satisfecho  4

5. Usted, ¿Se encuentra satisfecho de los medios materiales que tiene para hacer su trabajo?

- a. Totalmente insatisfecho  1
- b. Insatisfecho  2
- c. Satisfecho  3
- d. Totalmente satisfecho  4

#### **Remuneración**

6. Para usted, ¿Su remuneración está cubriendo sus expectativas?

- a. No  1
- b. A veces  2
- c. Si  3

#### **Prestaciones al personal**

7. ¿Cómo calificaría las prestaciones laborales: aguinaldos otorgados por la empresa?

- a. Muy malos  1
- b. Malos  2
- c. Buenos  3
- d. Muy buenos  4

8. ¿Cómo calificaría las prestaciones laborales: gratificaciones otorgadas por la empresa?

- a. Muy malos  1
- b. Malos  2
- c. Buenos  3
- d. Muy buenos  4

9. ¿Cómo calificaría las prestaciones laborales: vales otorgados por la empresa?

- a. Muy malos  1
- b. Malos  2
- c. Buenos  3
- d. Muy buenos  4

## **MOTIVACION LABORAL**

### **Condiciones laborales**

10. Para usted, ¿Cuál es su opinión del horario de trabajo?

- a. Malo  1
- b. Regular  2
- c. Bueno  3
- d. Excelente  4

11. Para usted, ¿Cuántos uniformes necesita para poder trabajar toda la semana?

- a. Más de dos  1
- b. Más de tres  2
- c. Más de cuatro  3
- d. Más de cinco  4

12. Para usted, ¿Cuál es el aspecto más importante para su uniforme de trabajo?

- a. Que sea fresco  1
- b. Que sea cómodo  2
- c. Que sea igual de todos  3
- d. Todas las anteriores  4

## Capacitación

13. Señale los temas de interés para sus capacitaciones (Puede responder varias alternativas)

Tema:	Marcar
Servicio de atención al cliente	
Motivación	
Trabajo en equipo	
Resolución de conflictos	
Liderazgo	
Marketing personal	
Estilos de comunicación	
Factores de resistencia al cambio	
Clientes difíciles	

## Supervisión y liderazgo

14. ¿Se encuentra satisfecho por la supervisión de la empresa?

- a. Nada satisfecho  1
- b. Poco satisfecho  2
- c. Satisfecho  3
- d. Muy satisfecho  4

15. ¿Los supervisores te aconsejan y sugieren como mejorar en tu trabajo?

- a. Nunca  1
- b. Casi nunca  2
- c. Casi siempre  3
- d. Siempre  4

16. ¿Los supervisores te llaman la atención en la forma adecuada?

- a. Nunca  1
- b. Casi nunca  2
- c. Casi siempre  3
- d. Siempre  4

### **Incentivos**

17. Para usted, ¿Cuál sería el mejor incentivo/recompensa por su trabajo?

- a. Una beca de estudio  1
- b. Celebración de cumpleaños  2
- c. Una bonificación  3
- d. Un vale de consumo  4

18. Para usted, ¿Cuál sería el mejor lugar para estudiar?

- a. Senati  1
- b. Lasertec  2
- c. America Computer  3
- d. Reyna de las Américas  4

19. Para usted, ¿Cuál de estas fiestas le gustaría celebrar con la empresa?

Puede responder con más de una respuesta.

- a. Día del trabajo  1
- b. Navidad  2
- c. Día de la madre  3
- d. Fiestas Patrias  4

Anexo 02: “Compromiso laboral en la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar el nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Se observa un alto nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.</p>	Compromiso laboral	1 Satisfacción laboral	<p>1.1 Puesto de trabajo</p> <p>1.2 Remuneración</p> <p>1.3 Prestaciones al personal</p>
<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores de empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018?</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.</p> <p>Analizar el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Se observa un alto nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.</p> <p>Se observa un alto nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018.</p>		2 Motivación laboral	<p>2.1 Condiciones laborales</p> <p>2.2 Capacitación</p> <p>2.3 Supervisión y liderazgo</p> <p>2.4 Incentivos</p>