



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL EN LA TIENDA KOZUE HOGAR DE LA
CIUDAD DE IQUITOS AÑO 2025”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES:

**BRENDA NAJAR REATEGUI
HUSSEIN NAJAR REATEGUI**

**ASESOR: LIC. ADM. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, MTRO.
ORCID: 0000-0003-0942-1330**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PROSPECTIVA DE MERCADOS Y
TERRITORIOS**

**Iquitos – Perú
2025**

Dedicatoria

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme una segunda oportunidad de vida para poder culminar este logro.

A mis padres, por enseñarme el valor del esfuerzo y la humildad, y por ser mi raíz firme en cada paso.

A mis hijos, fuente infinita de amor, inspiración y motivos para seguir adelante incluso en los días difíciles.

Y a mi novia, por su paciencia, apoyo incondicional y por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

Este logro también es suyo.

Agradecimiento

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de esta tesis y el cumplimiento de esta etapa tan importante en mi vida.

Agradezco especialmente a mi alma mater Universidad Científica del Perú por brindarme una formación integral, un espacio de crecimiento académico y personal, y por permitirme ser parte de una comunidad comprometida con el conocimiento y la excelencia.

A mis profesores y tutores, por su dedicación, guía y exigencia, que me impulsaron a superarme constantemente.

Y a mis hermanos, por su apoyo constante, las palabras de aliento y por recordarme que nunca estoy solo en este proceso.

Gracias a todos los que, de una u otra forma, dejaron huella en este trabajo y en mi vida.

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 24-2025-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 09 de enero del 2025 se designó jurado.

Con Resolución Decanal N° 542-2025-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 21 de julio del 2025, se autorizó la sustentación.

Siendo las 9:00 horas del día 30 de julio se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa de la Tesis SATISFACCIÓN LABORAL EN LA TIENDA KOZUE HOGAR DE LA CIUDAD DE IQUITOS AÑO 2025.

Presentado por:

NAJAR REATEGUI BRENDA

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

NAJAR REATEGUI HUSSEIN

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

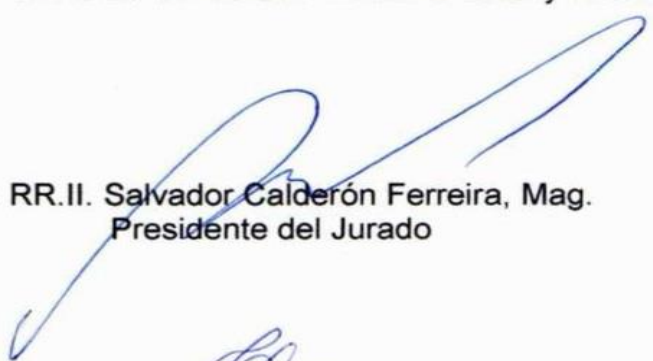
Asesor: Lic. Adm. Omar Alain Saldaña Acosta, Mag.

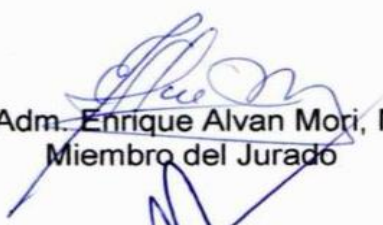
Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

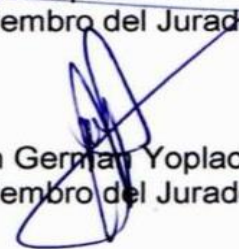
La sustentación es: Aprobado por Unanimitad

A las 10:30 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta y comunican en acto público.


Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira, Mag.
Presidente del Jurado

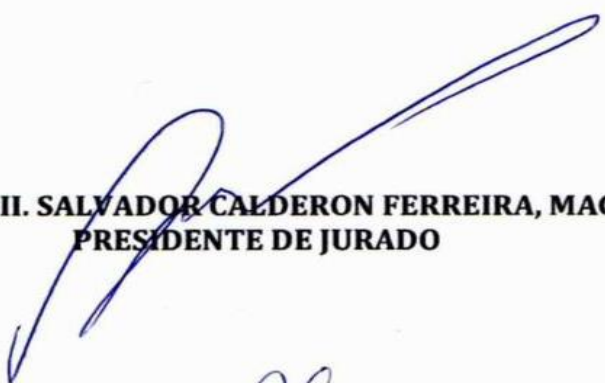

Lic. Adm. Enrique Alvan Mori, Mag.
Miembro del Jurado


Lic. Adm. Yvan German Yoplack Arana, Mag
Miembro del Jurado

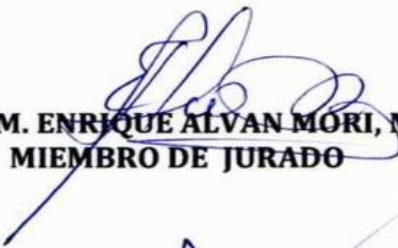
HOJA DE APROBACIÓN PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**BACHILLERES: NAJAR RATEGUI BRENDA
NAJAR REATEGUI HUSSEIN**

La Tesis sustentada el día 30 de julio de 2025, a las 09: 00 horas.



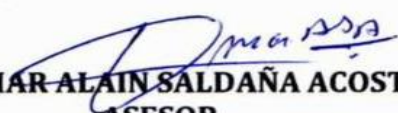
**LIC. RR.II. SALVADOR CALDERON FERREIRA, MAG.
PRESIDENTE DE JURADO**



**LIC. ADM. ENRIQUE ALVAN MORI, MAG.
MIEMBRO DE JURADO**



**LIC. ADM. YVAN GERMAN YOPLACK ARANA, MAG.
MIEMBRO DE JURADO**



**LIC. ADM. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, MAG
ASESOR**

“Año de la recuperación y consolidación de la económica peruana”

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“SATISFACCIÓN LABORAL EN LA TIENDA KOZUE HOGAR DE LA
CIUDAD DE IQUITOS AÑO 2025”**

De los alumnos: **BRENDA NAJAR REATEGUI Y HUSSEIN NAJAR REATEGUI**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **7% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 9 de junio del 2025.



**Presidente del Comité de Ética e
Integridad Científica
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**

UCP_ADMINISTRACION_2025_TESIS_BRE NDA_NAJAR_HUSEIN_NAJAR_V1



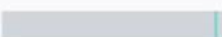
Nombre del documento: UCP_ADMINISTRACION_2025_TESIS_BRENDA_NAJAR_HUSEIN_NAJAR_V1.pdf ID del documento: 57b7c2760ca78f788ab78668c224e0179d208198 Tamaño del documento original: 425,87 kB	Depositante: Chris Angela Ramirez Flores Fecha de depósito: 6/6/2025 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 6/6/2025	Número de palabras: 7513 Número de caracteres: 49.031
---	---	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.unapikitos.edu.pe https://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/10096/Julisa_Tesis_Tit...	1%		 Palabras idénticas: 1% (102 palabras)
2	 repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/133816/1/Urriburu_BJL-SD.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
3	 sbecdb035178db168.jimcontent.com https://sbecdb035178db168.jimcontent.com/download/version/1408468591/module/100781... 4 fuentes similares	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
4	 repositorio.unapikitos.edu.pe https://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/10799/Gabriela_Tesis...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
5	 repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60005/Mendoza_BE-SD.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.ucp.edu.pe http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/931/XUXAM_JUAN_ADM_TESIS_TITULO_2...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
2	 repositorio.upea.bo https://repositorio.upea.bo/jspui/bitstream/123456789/723/1/TESIS_ADMINISTRACION.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	 repositorio.une.edu.pe La administración de personal en la gerencia de recurs... https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/10993	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)

Índice de contenido

	Página
Portada.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Acta de sustentación	iv
Constancia de antiplagio.....	vi
Índice de contenido.....	viii
Índice de tablas	xi
Índice de gráficos.....	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Capítulo I: Marco teórico.....	1
1.1. Antecedentes del estudio	1
1.2. Bases teóricas	2
1.3. Definición de términos básicos	8
Capítulo II: Planteamiento del problema	10
2.1. Descripción del problema.	10
2.2. Formulación del problema.	13
2.2.1. Problema general	13
2.2.2. Problemas específicos	13
2.3. Objetivos.	13
2.3.1. Objetivo general.	13
2.3.2. Objetivos específicos.	13
2.4. Hipótesis.	14
2.5. Variables.	14
2.5.1. Identificación de las variables y operacionalización.	14
Tabla 1. Variables, indicadores e índices del tema de estudio	14

Capítulo III: Metodología.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Población y muestra.	15
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.	15
Tabla 2. Prueba de validez de constructo del instrumento de recolección de datos.....	16
3.4. Procesamiento y de análisis de datos.	16
Capítulo IV: Resultados	17
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos de la variable: Satisfacción laboral.....	17
Tabla 4. Análisis de confiabilidad de la variable: Satisfacción laboral	17
Tabla 5. Frecuencia de la variable: Satisfacción laboral	18

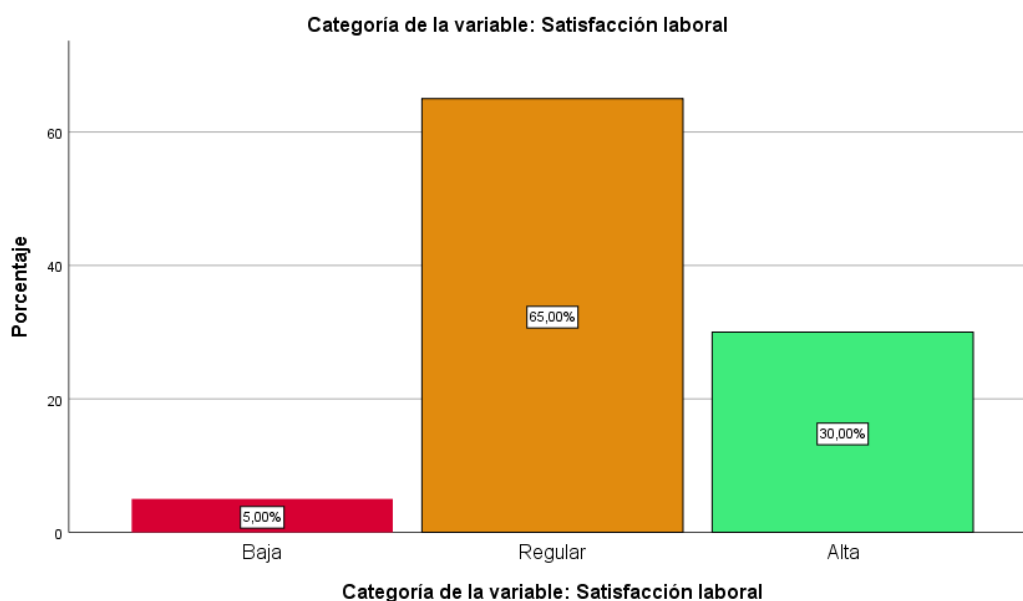


Gráfico 1. Nivel de la variable: Satisfacción laboral.....	18
Tabla 6. El horario de trabajo es el adecuado.....	19
Tabla 7. ¿Qué aspecto considera el más importante para su uniforme de trabajo?	20

Tabla 8. En la empresa mis ideas y recomendaciones son escuchadas y tomadas en cuenta	21
Tabla 9. Tengo la confianza de que en la empresa seré reconocido por mi buen desempeño	22
Tabla 10. La remuneración que recibo está cubriendo mis expectativas .	23
Gráfico 6. Nivel de la remuneración que recibo está cubriendo mis expectativas.....	23
Tabla 11.Cuál sería el mejor incentivo/recompensa por su trabajo	24
Tabla 12. Usted está a gusto en el área que se desempeña actualmente	25
Tabla 13. Usted se encuentra satisfecho de trabajar en Kozue Hogar	26
Tabla 14. Las instalaciones de la empresa son muy espaciosas y cómodas	27
Tabla 15 El trato que brinda el personal de la oficina administrativa es amable.....	28
Tabla 16. Qué temas le gustaría que se traten en las futuras capacitaciones	29
Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34
Anexo 1. Matriz de consistencia	37
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.	38

Índice de tablas

Página

Tabla 1 Variables, indicadores e índices del tema de estudio	14
Tabla 2 Prueba de validez de constructo del instrumento de recolección de datos.....	16
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos de la variable: Satisfacción laboral.....	17
Tabla 4 Análisis de confiabilidad de la variable: Satisfacción laboral	17
Tabla 5 Frecuencia de la variable: Satisfacción laboral	18
Tabla 6 El horario de trabajo es el adecuado.....	19
Tabla 7 ¿Qué aspecto considera el más importante para su uniforme de trabajo?	20
Tabla 8 En la empresa mis ideas y recomendaciones son escuchadas y tomadas en cuenta	21
Tabla 9 Tengo la confianza de que en la empresa seré reconocido por mi buen desempeño	22
Tabla 10 La remuneración que recibo está cubriendo mis expectativas .	23
Tabla 11Cuál sería el mejor incentivo/recompensa por su trabajo	24
Tabla 12 Usted está a gusto en el área que se desempeña actualmente	25
Tabla 13 Usted se encuentra satisfecho de trabajar en Kozue Hogar.....	26
Tabla 14 Las instalaciones de la empresa son muy espaciosas y cómodas.....	27
Tabla 15 El trato que brinda el personal de la oficina administrativa es amable.....	28
Tabla 16. Qué temas le gustaría que se traten en las futuras capacitaciones.....	29

Índice de gráficos

Página.

Gráfico 1 Nivel de la variable: Satisfacción laboral.....	18
Gráfico 2 Nivel del horario de trabajo es el adecuado.....	19
Gráfico 3 Nivel de ¿Qué aspecto considera el más importante para su uniforme de trabajo?	20
Gráfico 4 Nivel de en la empresa mis ideas y recomendaciones son escuchadas y tomadas en cuenta.....	21
Gráfico 5 Tengo la confianza de que en la empresa seré reconocido por mi buen desempeño	22
Gráfico 6 Nivel de la remuneración que recibo está cubriendo mis expectativas.....	23
Gráfico 7 Nivel de cuál sería el mejor incentivo/recompensa por su trabajo	24
Gráfico 8 Nivel de usted está a gusto en el área que se desempeña actualmente	25
Gráfico 9 Nivel de usted se encuentra satisfecho de trabajar en Kozue Hogar.....	26
Gráfico 10 Nivel de las instalaciones de la empresa son muy espaciosas y cómodas	27
Gráfico 11 Nivel del trato que brinda el personal de la oficina administrativa es amable	28
Gráfico 12. Nivel de qué temas le gustaría que se traten en las futuras capacitaciones	29

Resumen

Satisfacción laboral en la tienda Kozue hogar de la ciudad de Iquitos año 2025. Este informe final de tesis analiza el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar en la ciudad de Iquitos durante el año 2025, con el objetivo general de proponer estrategias que permitan mejorar dicha satisfacción. La investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo transversal, ya que los datos fueron recolectados en un solo momento sin manipular las variables del entorno. La población estuvo conformada por 20 trabajadores, incluyendo vendedores, cajeras, almaceneros, personal de vigilancia y practicantes. Los resultados obtenidos revelan un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,792 para la variable satisfacción laboral, lo que indica una consistencia interna aceptable y una medición confiable de los ítems aplicados. En cuanto a los niveles de satisfacción, el 65% de los trabajadores presenta una percepción regular, el 30% alta, y solo el 5% baja. Estos hallazgos reflejan una tendencia hacia una percepción moderadamente favorable del entorno laboral, pero también evidencian áreas de mejora que podrían ser abordadas mediante incentivos adecuados y programas de desarrollo interno. El estudio destaca la importancia de implementar acciones concretas para elevar la satisfacción laboral, fortalecer el compromiso del personal y contribuir a un clima organizacional más positivo y productivo.

Palabras claves: Satisfacción laboral, sistema de incentivos y programa de ascensos.

Abstract

Job Satisfaction at the Kozue Hogar Store in Iquitos, 2025. This final thesis report analyzes the level of job satisfaction among employees at the Kozue Hogar store in Iquitos, 2025, with the overall objective of proposing strategies to improve this satisfaction. The research is based on a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design, as data were collected at a single point in time without manipulating environmental variables. The sample consisted of 20 employees, including salespeople, cashiers, storekeepers, security personnel, and interns. The results revealed a Cronbach's alpha coefficient of 0.792 for the job satisfaction variable, indicating acceptable internal consistency and reliable measurement of the items applied. Regarding satisfaction levels, 65% of workers report an average perception, 30% a high one, and only 5% a low one. These findings reflect a trend toward a moderately favorable perception of the work environment, but also highlight areas for improvement that could be addressed through appropriate incentives and internal development programs. The study highlights the importance of implementing concrete actions to increase job satisfaction, strengthen employee engagement, and contribute to a more positive and productive organizational climate.

Keywords: Job satisfaction, incentive system, and promotion program.

Capítulo I: Marco teórico

1.1. Antecedentes del estudio

Velásquez (2022) investigó la relación de la motivación en el desempeño de los trabajadores del área de administración de una institución pública. Aplicaron encuestas indirectas (online) a 52 colaboradores donde se incluyeron desde practicantes hasta intendentes de dicha institución en su sede en Callao, Perú. Usaron un enfoque descriptivo y correlacional para el análisis de las variables (chi cuadrado de Pearson y correlación de Spearman). Según la evaluación del desempeño laboral 360° identificaron que el 100% de los trabajadores estuvieron motivados. Estos resultados mostraron la existencia de una relación positiva ($\chi^2 = 0.000$) del tipo moderado ($\rho = 0.424$) entre la motivación laboral y el desempeño laboral. Es decir que la productividad laboral los trabajadores del área de administración de dicha empresa dependen de la motivación que ellos presenten.

Mujica y Guzmán (2021) investigó la relación entre el incentivo y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro comerciales, Real Plaza, en el Cuzco, Perú. El tipo de investigación fue cuantitativo y básico con análisis de correlación en donde se aplicaron encuestas a 30 trabajadores. Encontraron que 93% de los trabajadores están conformes con sus salarios y que va acorde a sus funciones. Además, identificaron que entre el 50% al 77% de estos trabajadores están de acuerdo con los beneficios e incentivos (CTS, gratificaciones, salud, escolaridad, etc.) por parte de la empresa. Finalmente, encontraron una relación positiva fuerte ($\text{Tau-b} = 0.779$) entre el sistema de incentivos y el desempeño laboral en la empresa Real Plaza. Es decir, un adecuado sistema de incentivos mejora la productividad laboral de los trabajadores.

Palomino (2018) investigó la relación de los incentivos a los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria (SAT) y su desempeño laboral en Huamanga, Perú. Se realizó una investigación no experimental y correlacional a través de las encuestas aplicadas a 37 trabajadores. Encontraron que el 87% de estos trabajadores reciben poco o nada de incentivos acorde a su labor meritoria dentro de la empresa. Es decir, que aproximadamente 8 de cada 10 trabajadores no reciben ningún tipo de incentivos monetario o no monetarios (bono, aumento, reconocimiento público, etc.) por su rendimiento o logro específico en la empresa. Esta investigación concluye que, existe una relación directa positiva y muy fuerte ($p=0.00$, $Rho>0.9$) entre el sistema de incentivos y la productividad en los trabajadores del SAT en Huamanga. Por lo tanto, se deben realizar incentivos tanto monetarios como no monetarios para motivar el desempeño laboral de los trabajadores dentro de una institución tributaria.

1.2. Bases teóricas

Para la presente investigación se requirió del soporte de teorías referida a la satisfacción laboral.

1.2.1. La Satisfacción Laboral.

Robbins (2016, pág. 25) en su libro de Comportamiento Organizacional define satisfacción laboral: Como la actitud general de un individuo hacía su puesto de trabajo. La satisfacción laboral es una actitud, no una conducta, se ha convertido en una variable dependiente importante, por su demostrada relación con los factores de desempeño, los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos, la satisfacción tiene una relación inversa con el ausentismo y la rotación del personal.

¿Qué tan satisfecho está la gente con su trabajo?

Robbins (2016, pág. 79), en su libro de Comportamiento Organizacional ¿La mayoría de la gente se siente satisfecha con su

trabajo? La respuesta parecería un “sí” con reservas en Estados Unidos y los países desarrollados. En estudios independientes realizados entre trabajadores estadounidenses durante los últimos 30 años se indica en lo general que la mayoría se sienten satisfechos con su trabajo. Aunque las variaciones porcentuales son amplias, son más las personas que señalan que están satisfechas que las que no lo están. Además, estos resultados se aplican a otros países desarrollados. Por ejemplo, estudios comparables de trabajadores de Canadá, México y Europa arrojan resultados más positivos que negativos.

A pesar de estos resultados positivos, las últimas tendencias no son alentadoras. En las pruebas se indica una notable disminución de la satisfacción laboral desde comienzos de la década de 1990. En un estudio del Conference Board se encontró que 58.6 por ciento de los estadounidenses estaban satisfechos con su trabajo en 1995. Para el año 2000, ese porcentaje había bajado a 50.7 por ciento. A primera vista nos sorprende, porque esos cinco años fueron de expansión económica, aumento de sueldos y un mercado laboral fuerte. Al parecer, la prosperidad económica no se traduce necesariamente en mayor satisfacción. Aunque en todos los grupos de ingreso del estudio se señaló una menor satisfacción laboral en el año 2000 que en 1995, el dinero parece que sí compra alguna felicidad. La satisfacción aumentó en relación directa con la paga en todas las categorías de ingreso tanto en 1995 como en el año 2000.

Otra explicación es que el salario mayor refleja diferentes tipos de puestos. En general, los puestos mejor pagados requieren mayores capacidades, dan mayores responsabilidades a quienes los ocupan, son más estimulantes y ofrecen más retos y conceden mayor control.

Satisfacción laboral en el Perú

Una investigación de la empresa *Apprecio* publicada en el portal web *Perú Retail* comparó los resultados sobre la motivación de los trabajadores de Chile, Colombia y Perú. El objetivo fue medir la lealtad tanto de los clientes como de los trabajadores acorde a su motivación. Esta empresa, *Apprecio*, determinaron que el 36% de los peruanos están desmotivados en sus trabajos (Perú Retail, 2023).

Es importante recordar que la pandemia afectó a todas las actividades, incluido el ambiente laboral en Chile, Colombia y Perú. Durante la pandemia y un poco después de ella el estrés laboral se incrementó a pesar que realizaban trabajos remotos u online. Estos se reflejaron en la cantidad de personas que pensaron en renunciar en estos países que fueron entre 40% a 59%. Para ser más exactos en Perú el 45% de empleados pensaron en dejar sus trabajos durante el 2022 (Perú Retail, 2023).

Por todo lo explicado anteriormente, las empresas después del 2022 dieron más importancias a la motivación laboral. Debido a que las empresas percibieron que los programas de motivación beneficiaban tanto a los trabajadores como a la empresa. Estos programas crean lazos laborales fuertes entre el empleado y la compañía, con el objetivo de tener fidelidad y crecimiento empresarial. Según *Apprecio* en los próximos años Perú y Colombia tendrán más trabajadores comprometidos con su empresa que Chile, 84% y 64% vs 53% respectivamente. Es decir, que estos dos países tendrán menos renuncias en comparación al otro, debido a la motivación o reconocimiento que reciben (Perú Retail, 2023).

Factores de la satisfacción laboral

Según Perú Retail (2023) menciona que entre el 76% al 85% de los trabajadores en Perú y Colombia creen que su empresa mejorará durante el próximo año. Por el contrario, Chile aún sigue presentando valores bajos de optimización laboral, 62%.

La pandemia trajo consigo estrés laboral y falta de conectividad entre el trabajador y las empresas. Durante la pandemia el vínculo laboral era limitado o casi nulo, por lo que el trabajador no se siente valorado. Esta falta de valoración fue un factor importante en la estabilidad emocional del empleado. Saber cómo una persona contribuye a la empresa y ser reconocido por ello es muy importante para retener al empleado. Debido a esto muchos empresarios, como el Fundador y CEO de Apprecio Jaime Villatoro, recomiendan dar muchísimo valor a la motivación de los trabajadores. El reconocimiento laboral ayuda a crear conexiones fuertes con los empleados. Estos se vuelven más fieles a la empresa lo que incrementa la productividad en beneficio de la compañía (Perú Retail, 2023).

El portal Perú Retail (2023) también toma como referencias los datos publicados por la empresa *Gallup*. Esta empresa mide los aspectos relacionados de la vida humana con el bienestar laboral a nivel mundial. Según *Gallup* el 59% de los trabajadores del mundial no están comprometidos con sus empresas debido a factores relacionados con la motivación laboral. Estos factores no necesariamente están relacionados con el salario, también con reconocimientos, premios, autonomía, etc. El no considerar estos factores llevó a una pérdida económica aproximadamente de más de 8 billones de dólares en el mundo laboral. Por esto, los sistemas de reconocimientos laborales son esenciales en todas las empresas que desean mejorar su productividad. En general, enfocarse en la

motivación laboral ayuda tanto a tener trabajadores fieles y comprometidos como a reducir pérdidas económicas millonarias.

1.2.2. Sistema de Incentivos.

Chiavenato (2004) explicó en su libro *Gestión del Talento Humano* - 2ª ed., que los incentivos a los trabajadores pueden ser tanto tangibles como intangibles. Estos contribuyen positivamente para el desarrollo de cualquier tipo de trabajo asignado al empleado. Todos estos aspectos son muy relevantes para motivar a los trabajadores para tener una mejor productividad (pág. 295).

Es importante que una empresa cuente con conjunto de normas o criterios estandarizados para evaluar el rendimiento laboral de sus trabajadores. Esto se aplica con la finalidad de buscar una mejor productividad por parte del empleado mediante la ejecución del sistema de incentivos o sanciones. Es decir, se puede dar algún beneficio o incentivo monetario al trabajador cuando alcance alguna meta específica que beneficie a la empresa. Por el contrario, se aplicará alguna sanción cuando sus acciones perjudiquen a la empresa y se espera que no se repita (Chiavenato, 2011, p. 228).

El sistema de incentivos por parte de la empresa a los trabajadores va desde incentivos económicos (salarios, vacaciones, etc.) hasta permanencia, ascensos laborales o reconocimientos por sus trabajos destacados. Por otro lado, el sistema de sanciones al ser aplicada puede ir desde advertencias verbales o escritas hasta el despido inmediato. Es importante mencionar uno de los objetivos de aplicación de incentivos o premios es que los trabajadores sean más consientes al trabajar. Además, se busca una mayor responsabilidad y una interdependencia con otras personas, y todo esto para un beneficio colectivo (Chiavenato, 2011, p. 228).

Chiavenato (2011) también explica que las empresas brindan premios a los trabajadores para destacar su eficiencia dentro de ella. Existen dos tipos de premios, la primera aquella que está relacionada a las pérdidas o ganancias que tiene la empresa. Este premio va a un limitado número de personas como los directores o gerentes. El segundo, está relacionada con los salarios y el tiempo de servicio que tiene el empleado dentro de la empresa. Este incentivo se entrega automáticamente cada cierto tiempo y no es mucho económicamente (p. 229).

De forma general Chiavenato (2011) en su libro *Gestión del Talento Humano* nos muestra que los incentivos económicos impulsan a una mayor productividad. Por ello, este sistema de recompensa debe ser considerado dentro de los planes de desarrollo empresarial. Una empresa que no reconoce el esfuerzo de sus trabajadores está generando desinterés y falta de compromiso de sus empleados. Este último generaría pérdidas económicas extremas (Chiavenato, 2011, p. 228).

MasterClass (2022) en su portal web publicó un artículo en donde indicó que los incentivos son todas aquellas cosas que motivan al trabajador a realizar una función para la empresa. Estos incentivos pueden nacer desde la propia persona para una satisfacción personal (intrínsecos) o por algún factor externo como una recompensa material o económica (extrínsecos). También, describió que se pueden aplicar 5 tipos de incentivos a las personas o trabajadores desde el punto de vista económico. 1) **Incentivos Fiscales**, son reducciones de impuesto por una empresa o el estado para impulsar a cambio inversión o actividades a cambio. 2) **Incentivos Financieros**, son beneficios monetarios a un trabajador, consumidor o empresa para realizar algo. 3) **Subsidios**, son cantidades fijas de dinero para impulsar el crecimiento de una

empresa o persona. 4) **Devoluciones fiscales**, incentivos monetarios para realizar acciones que beneficien a la empresa, estado o al ambiente. Finalmente, 5) **Incentivos negativos**, son penalización o castigos económicos a las personas por realizar y evadir algo.

1.3. Definición de términos básicos

- a. **Satisfacción en el Trabajo.** Este término se acuña a toda sensación que genere un sentimiento de forma positiva por parte del empleado hacia su trabajo o empresa. Este comportamiento positivo se genera después de una evaluación realizada al trabajador en donde se les reconoce su esfuerzo o metas logradas. Está comprobado que una persona que recibe reconocimientos por parte de su empresa genera emociones de satisfacción laboral. También, genera un vínculo fuerte de fidelidad laboral, por ello es normal que cuando nos referimos a actitudes nos referimos a la satisfacción laboral (Robbins and Judge, 2009).
- b. **Incentivo laboral.** Según Chiavenato (2011) en su libro *Administración de Recursos Humanos* define a los incentivos como todo tipo de reconocimiento que tiene el trabajador. Estos reconocimientos o incentivos laborales pueden ser tanto económicos o no económicos como resultados de metas obtenidas o logros conseguidos. Estos incentivos pueden ir desde un bono o aumento de salario hasta vacaciones o ascensos de puesto.
- c. **Satisfacción laboral.** Locke en la década del setenta (1976) planteó en su libro *The nature and causes of job satisfaction*, que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que tiene el trabajador producto de una evaluación. Esta sensación de placer se logra con mucho esfuerzo para conseguir metas propuestas.

- d. Las actitudes.** Es el estado mental, emocional o comportamental del trabajador frente las acciones de alguien o de algo. Estas pueden ser acciones favorables o desfavorables en el trabajo, esto puede contribuir de forma positiva o negativa a la empresa. Robbins and Judge (2009) decían que cuando un trabajador dice “*me gusta mi trabajo*” expresa un estado mental positivo hacia el trabajo.
- e. Compromiso organizacional.** Es el nivel de comprometimiento de un trabajador con su empresa, estas se asocian con el tipo de ambiental laboral. En esta parte un gran nivel de compromiso está con el reconocimiento que la empresa les da a sus empleados para mantener fuertes lazos (Robbins and Judge, 2009).
- f. Disonancia cognitiva.** Son conflictos o incompatibilidades entre el trabajador con la empresa, estas pueden darse por creencias, valores o actitudes personales o empresariales. Todos estos producen malestar emocional o psicológico al trabajador por lo que afecta el compromiso o lealtad con la empresa. Cuando existe esto en una empresa el ambiente laboral es tenso y produce pérdidas económicas (Robbins and Judge, 2009).

Capítulo II: Planteamiento del problema

2.1. Descripción del problema.

Muchos estudios señalan que un gran porcentaje de trabajadores de una empresa no se sienten satisfechos con sus empresas. Esto se debe a que estos no tienen ningún tipo de reconocimiento por las funciones que ejercen dentro de ellas. Está comprobado que los trabajadores son más productivos y leales cuando sus organizaciones les brinda algún reconocimiento o incentivo (Lee et al., 2023). Estos incentivos pueden ser económicos o no económicos, lo importante es hacerle sentir que el trabajador es una pieza fundamental dentro de la compañía.

Conocer los factores que perjudiquen a los trabajadores y a la empresa es muy importante para evitar pérdidas tanto económicas como personal. Por ello es muy relevante que los empleados estén en un ambiente laboral positivo para que no se sienta obligado a laborar. Un empleado feliz con ambiente de trabajo es muy productivo, esto genera que la empresa logro sus metas planteadas.

Por todo lo explicado, es muy relevante conocer cuáles serían los factores de insatisfacción de los trabajadores con su empresa. Identificar estos factores ayudaría muchísimo a evitar pérdidas económicas, y también la deserción de empleados. Finalmente, determinar los posibles impactos positivos que los incentivos, económicos y no económicos, causan en los trabajadores dentro de una compañía. Todos éstos ayudarán a obtener información objetiva y relevante para la toma de decisiones en mejoría de la empresa.

Contexto Mundial

La *Funds Society* en el 2022 identificó que el 27% de los trabajadores del mundo renunciarían a sus empleos debido a la insatisfacción laboral. Mediante una investigación realizada a más de 34 mil trabajadores en 25 países determinó que durante el 2021 casi 50 millones de trabajadores renunciaron en Estados Unidos. Esto podría explicarse por la insatisfacción que sienten los trabajadores con sus empresas, al punto de priorizar su tranquilidad. Actualmente, existe una tendencia viral conocida como el “**quite fluencers**”, que consiste en renunciar cuando vea que mis compañeros lo hacen. Esto se debe a rechazar la idea que “el trabajo es lo primero en mi vida”, evito el agotamiento y escojo mi tranquilidad emocional. Las empresas entendieron que este fenómeno laboral ha causado que el 70% de sus trabajadores quieran renunciar. Estos resultados nos permiten analizar el presente y posiblemente el futuro sobre las actitudes del trabajador con su empresa a nivel mundial (Equipos & Talento, 2022). En general, estos datos mostraron la realidad acerca de cuanta satisfacción tienen los trabajadores con sus empresas en el mundo. Las empresas deben generar vínculos fuertes con sus trabajadores mediante acciones que valoren la función que cumple cada trabajador dentro de la compañía. Los incentivos para mejorar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores deben ser abordados con suma urgencia ya que puede ocasionar pérdidas tanto económicas como renunciaciones de profesionales.

Contexto Local

Perú Retail (2023) en su portal web publicó los resultados de la revista “*The Economist*” sobre los factores que causan la baja productividad en los trabajadores peruanos. Esta publicación compara los ingresos per cápita en el tiempo entre América Latina vs. Asia Oriental. Aquí, indican que en la década del sesenta (1962) América latina triplicaba

sus ingresos per capital a comparación de Asia Oriental, actualmente eso se invirtió. Asia Oriental supera en un 40% el ingreso per capital a América Latina, esto podría deberse a la baja educación e inversión al sector público. También al monopolio comercial y la informalidad laboral, en el Perú aprox. el 50% de los trabajadores son informales. Junto a éste las largas horas de trabajo y poca educación de los empleados a generado que el Perú tenga desafíos significativos que superar. Por ello, se debe considerar que la economía de América Latina, específicamente de Perú, debe ser replanteada con el objetivo de disminuir la informalidad y promover mayor productividad laboral.

Contexto Kozue Hogar

Kozue Hogar es una empresa comercial que vende electrodomésticos y utensilios para el hogar localizado en la ciudad de Iquitos, Perú. Esta cuenta con un máximo de 50 trabajadores que van desde administradores hasta los vendedores. Esta empresa actualmente, según el Gerente de Recursos Humanos- Eliseo Buendía Zamora, está presentando problemas en sus trabajadores como la falta compromiso y la falta de trabajo en equipo.

El área de recursos humanos está a cargo de una sola persona, no cuenta con ningún tipo de apoyo, cuando el dueño está presente, los trabajadores se olvidan de que existe un encargado de recursos humanos.

No existe un proceso adecuado para el reclutamiento del personal, como resultado se contrata gente joven sin experiencia, sin habilidades y sin compromiso. Tampoco existe un proceso de inducción para el personal nuevo o cuando se cambian los puestos de trabajo.

La empresa no tiene un manual de organización y funciones (MOF) la identificación de su personal en sus áreas de trabajo es muy complicada, no conocen sus funciones generando el desorden en la propia empresa.

2.2. Formulación del problema.

2.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos 2025?

2.2.2. Problemas específicos

Las interrogantes específicas son las siguientes:

¿Cuáles son los principales incentivos para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos 2025?

¿Cuál es el programa de ascensos para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos 2025?

2.3. Objetivos.

2.3.1. Objetivo general.

Mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos 2025.

2.3.2. Objetivos específicos.

- a. Identificar los principales incentivos para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos 2025.
- b. Identificar un programa de ascensos para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos 2025.

2.4. Hipótesis.

Dado a que esté informe es de tipo descriptivo y solo tiene una sola variable, no tendrá hipótesis.

2.5. Variables.

2.5.1. Identificación de las variables y operacionalización.

Tabla 1. Variables, indicadores e índices del tema de estudio

Variable	Indicadores	Índices
Estrategias Satisfacción Laboral	1. Sistema de Incentivos	1.1 Por ventas.
		1.2 Por puntualidad.
		1.3 Por antigüedad.
	2. Programa de ascensos	2.1 Por antigüedad.
		2.2 Por habilidades.
		2.3 Proceso de selección

Capítulo III: Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación es tipo cuantitativa, y por la intensidad es transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento. Este diseño es no experimental porque no se aplicará ningún programa de trabajo antes del estudio para lograr cambios en el comportamiento de los sujetos de estudio.

3.2. Población y muestra.

La población está constituida por el total de trabajadores de la empresa Kozue Hogar, entre vendedores, cajeras, almaceneros, vigilancia y practicantes, en total son 20 personas.

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

La técnica de recolección de datos será la encuesta expresada en un cuestionario. El instrumento se presenta en anexo 1, y a continuación se hace una medición de su validez de su elaboración, mostrando concordancia entre indicadores, índices y las preguntas del cuestionario.

Tabla 2. Prueba de validez de constructo del instrumento de recolección de datos

Variable	Indicadores	Índices	Preguntas
Estrategias Satisfacción Laboral	1. Sistema de Incentivos	1.1 Por ventas.	6,
		1.2 Por puntualidad.	1
		1.3 Por antigüedad.	2, 3
	2. Programa de ascensos	2.1 Por antigüedad.	9, 10
		2.2 Por habilidades.	3, 4, 11
		2.3 Proceso de selección	5, 7, 8

3.4. Procesamiento y de análisis de datos.

Para el procesamiento de los datos se utilizará la hoja de cálculo Excel, y para el análisis univariado se emplearán tablas de frecuencias simples y porcentajes.

Capítulo IV: Resultados

Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos de la variable: Satisfacción laboral

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la tabla 3 analizamos todos los casos (N=20) relacionados con la satisfacción laboral (variable). Es importante mencionar que no excluimos ninguna muestra debido a esto no hubo perdidas de datos, con esto se garantizó la integridad de los datos utilizados al 100%.

Tabla 4. Análisis de confiabilidad de la variable: Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,792	11

La tabla 4 presenta el análisis de confiabilidad de la variable satisfacción laboral, obteniéndose un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,792 para un total de 11 ítems. Este resultado indica un nivel de consistencia interna aceptable, lo que sugiere que los ítems utilizados para medir esta variable son coherentes entre sí y adecuados para evaluar de manera confiable la percepción de satisfacción laboral en los participantes del estudio.

Tabla 5. Frecuencia de la variable: Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	13	65,0	65,0	70,0
	Alta	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

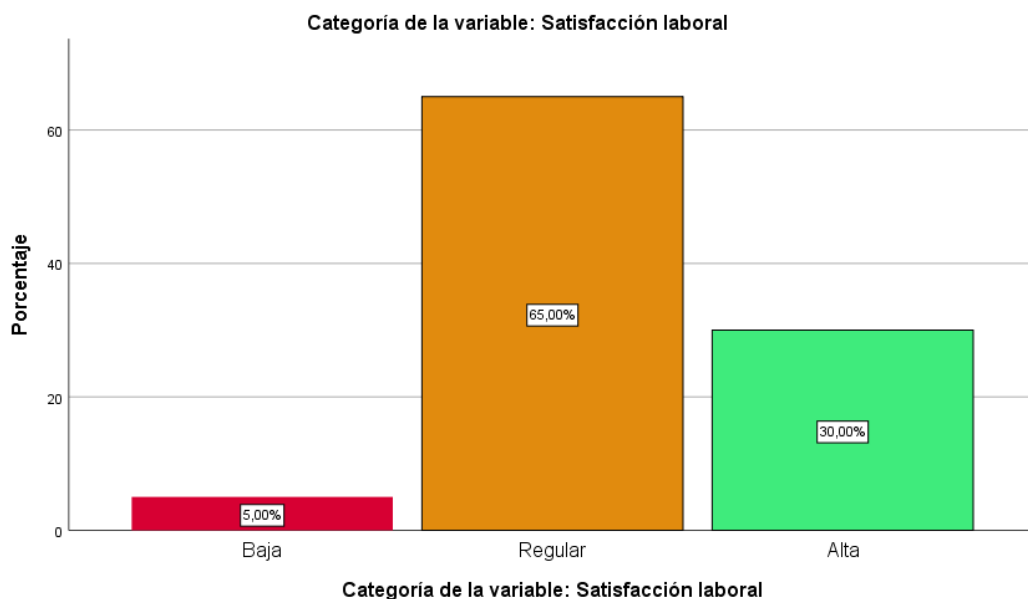


Gráfico 1. Nivel de la variable: Satisfacción laboral

La Tabla 5 y el Gráfico 1 muestran la distribución de frecuencias del nivel de satisfacción laboral en los participantes del estudio. Se observa que la mayoría de los encuestados, el 65%, presenta un nivel regular de satisfacción laboral, seguido por un 30% que manifiesta un nivel alto, mientras que solo el 5% reporta una baja satisfacción. Estos resultados reflejan que, si bien existe una tendencia hacia una percepción moderadamente favorable del entorno laboral, todavía hay espacio para mejorar ciertos aspectos que contribuyan a incrementar el bienestar y la motivación de los trabajadores.

Tabla 6. El horario de trabajo es el adecuado

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	10	50,0	50,0	55,0
	De acuerdo	6	30,0	30,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

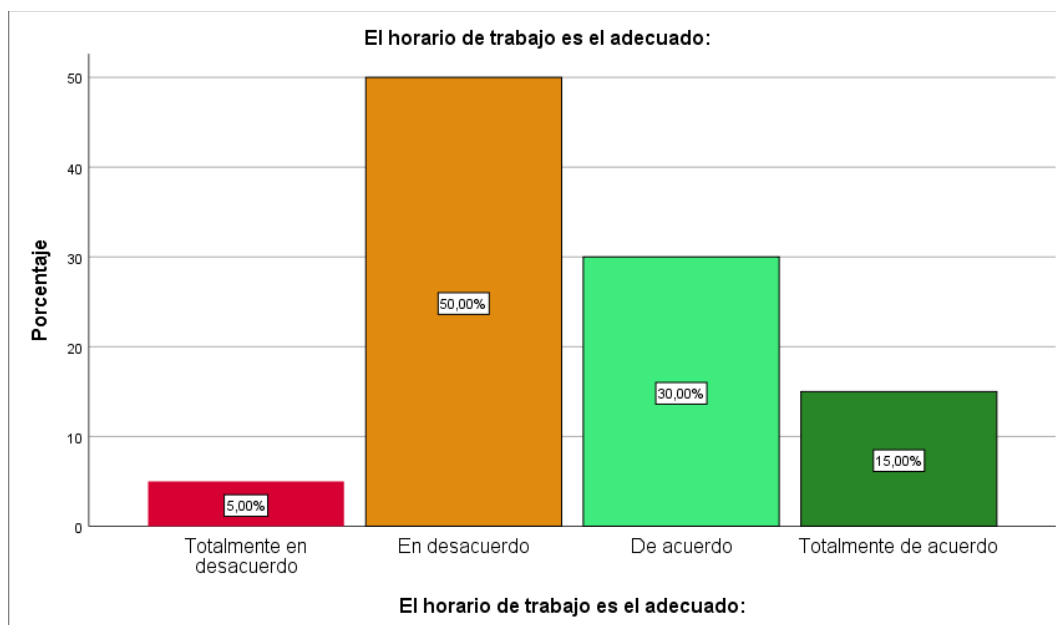


Gráfico 2. Nivel del horario de trabajo es el adecuado

La Tabla 6 y el Gráfico 2 reflejan las percepciones de los trabajadores respecto a la adecuación de su horario laboral. Se aprecia que el 50% de los encuestados está en desacuerdo con que el horario de trabajo sea el adecuado, mientras que un 5% está totalmente en desacuerdo. Por otro lado, un 30% manifestó estar de acuerdo y solo un 15% se mostró totalmente de acuerdo. Estos resultados evidencian que más de la mitad de los participantes no se sienten conformes con su horario laboral, lo que podría estar influyendo negativamente en su nivel de satisfacción general y en su desempeño.

Tabla 7. ¿Qué aspecto considera el más importante para su uniforme de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Que sea más colorido	7	35,0	35,0
	Que sea igual para todos	10	50,0	85,0
	Tener más de un juego	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

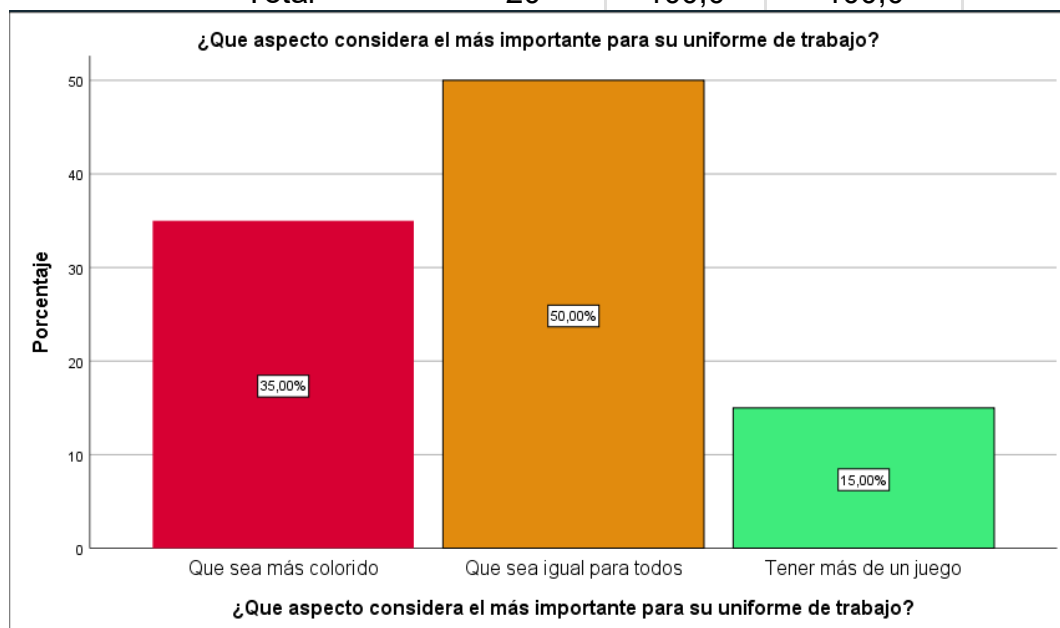


Gráfico 3. Nivel de ¿Que aspecto considera el más importante para su uniforme de trabajo?

La Tabla 7 y el Gráfico 3 muestra que el 50% de los empleados prefieren que sus uniformes de trabajo sea igual o uniforme para todos y no haya distinción alguna. Por el contrario, la otra mitad de los empleados dijeron que prefieren un uniforme más colorido (35%) y tener más como mínimo 2 juegos de uniformes (15%). Estos resultados mostraron cuando importante es la indumentaria o uniforme para los trabajadores. De esta forma, percibimos cuan cómodos están los empleados con el aspecto o imagen institucional que transmiten a los clientes.

Tabla 8. En la empresa mis ideas y recomendaciones son escuchadas y tomadas en cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	5	25,0	25,0	30,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

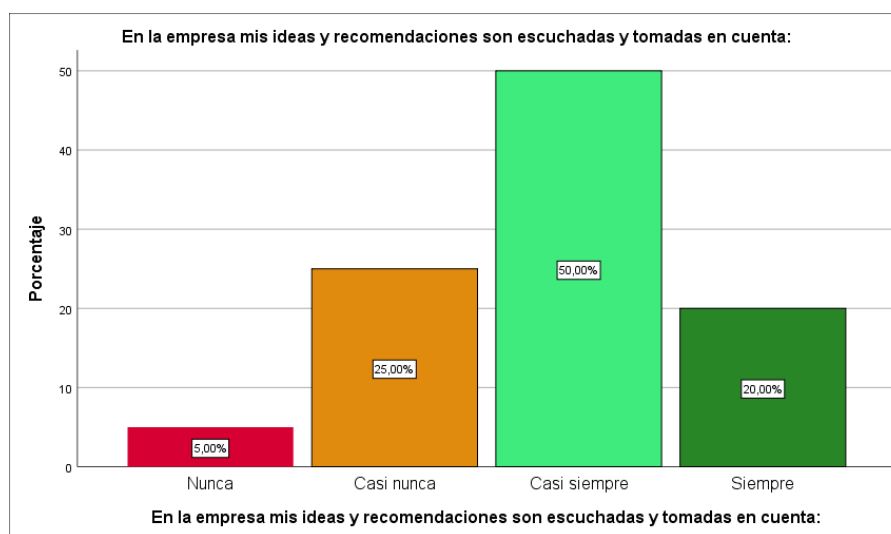
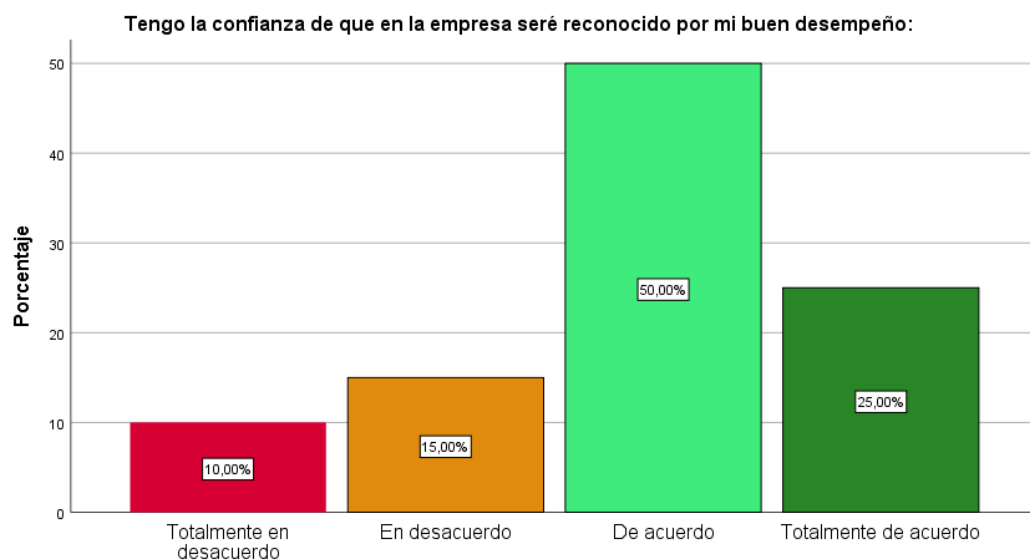


Gráfico 4. Nivel de en la empresa mis ideas y recomendaciones son escuchadas y tomadas en cuenta

La Tabla 8 y el Gráfico 4 mostraron el grado de atención que reciben los trabajadores cuando brindan alguna idea en favor de la empresa. Identificamos que del total de trabajadores analizados el 70% indicaron que sus ideas fueron “casi siempre” o “siempre” escuchadas. Por el contrario, existió un acumulado del 30% en donde indicaron que “nunca” o “casi nunca” sus opiniones son tomadas en cuenta. Estos resultados confirman que un gran porcentaje de trabajadores tienen una buena comunicación con la empresa, pero aún existe otro grupo descontento que piensan que el dialogo es pésimo en la compañía. Este último, podría estar afectando la motivación laboral y por ende su productividad.

Tabla 9. Tengo la confianza de que en la empresa seré reconocido por mi buen desempeño

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	3	15,0	15,0	25,0
	De acuerdo	10	50,0	50,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tengo la confianza de que en la empresa seré reconocido por mi buen desempeño:

Gráfico 5. Tengo la confianza de que en la empresa seré reconocido por mi buen desempeño

La Tabla 9 y el Gráfico 5 presentan las percepciones de los trabajadores respecto a la confianza que tienen en ser reconocidos por su buen desempeño dentro de la empresa. El 50% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 25% se mostró totalmente de acuerdo, lo que indica que la mayoría confía en que sus esfuerzos serán valorados. Sin embargo, un 15% expresó estar en desacuerdo y un 10% totalmente en desacuerdo, reflejando que aún hay una parte del personal que no percibe con claridad mecanismos de reconocimiento, lo cual podría afectar su motivación laboral a largo plazo.

Tabla 10. La remuneración que recibo está cubriendo mis expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	5	25,0	25,0	35,0
	De acuerdo	9	45,0	45,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

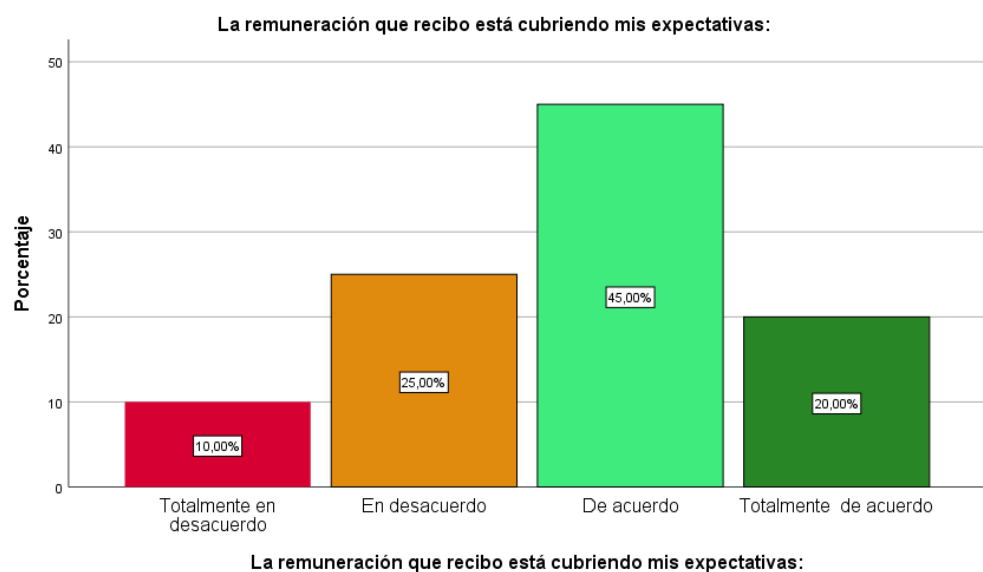


Gráfico 6. Nivel de la remuneración que recibo está cubriendo mis expectativas

La Tabla 10 y el Gráfico 6 muestran las opiniones de los trabajadores respecto a si la remuneración que reciben cumple con sus expectativas. El 45% indicó estar de acuerdo con esta afirmación y un 20% se mostró totalmente de acuerdo, lo que sugiere que una mayoría relativa se siente conforme con su salario. No obstante, un 25% expresó estar en desacuerdo y un 10% totalmente en desacuerdo, lo que indica que aún existe una proporción significativa de trabajadores que consideran que su compensación económica no está alineada con sus expectativas, lo cual podría influir en su nivel de satisfacción y compromiso laboral.

Tabla 11. Cuál sería el mejor incentivo/recompensa por su trabajo

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Una beca de estudio	2	10,0	10,0	10,0
	Un aumento de sueldo	6	30,0	30,0	40,0
Válido	Un viaje fuera de Iquitos	8	40,0	40,0	80,0
	Una jefatura	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

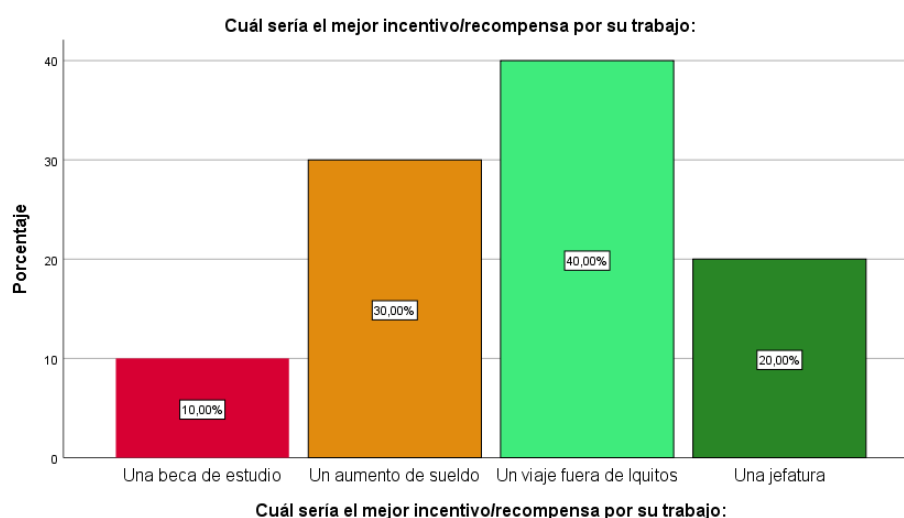


Gráfico 7. Nivel de cuál sería el mejor incentivo/recompensa por su trabajo

La Tabla 11 y el Gráfico 7 muestran las preferencias de los trabajadores en cuanto al mejor incentivo o recompensa por su desempeño laboral. El 40% de los encuestados indicó que el mejor incentivo sería un viaje fuera de Iquitos, mientras que un 30% preferiría un aumento de sueldo. Un 20% optó por una jefatura como recompensa y solo un 10% mencionó que una beca de estudio sería el mejor incentivo. Estos resultados reflejan un fuerte deseo de compensaciones que ofrezcan experiencias enriquecedoras o mejoras económicas, lo que podría ser clave para aumentar la motivación y satisfacción de los empleados.

Tabla 12. Usted está a gusto en el área que se desempeña actualmente

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	55,0	55,0	55,0
	De acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

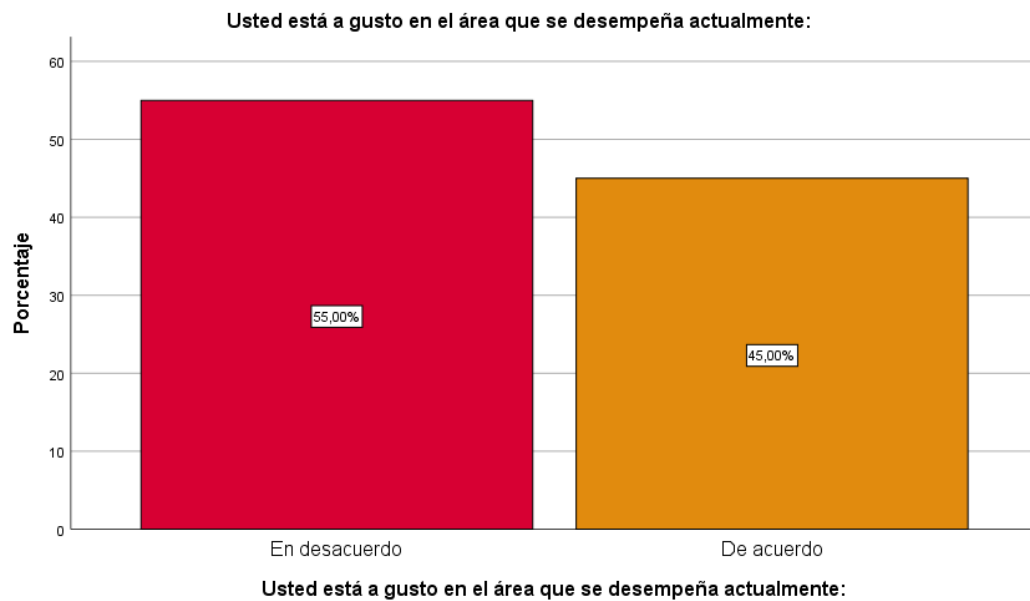


Gráfico 8. Nivel de usted está a gusto en el área que se desempeña actualmente

La Tabla 12 y el Gráfico 8 muestran el nivel de satisfacción de los trabajadores en sus respectivas áreas. Identificamos que el 55% de los empleados estuvieron en desacuerdo con las funciones que cumplen cada uno de ellos en sus respectivas áreas. Por el contrario, solo un 45% de los empleados dijeron que si les agrada el área donde se desempeñan. Estos hallazgos nos muestra el nivel de insatisfacción por parte de los empleados dentro de la empresa. Debido a esto, consideramos que sería necesario realizar una evaluación para mejorar las condiciones laborales. Esto ayudaría a que los empleados se sientan más cómodos o satisfechos para que mejoren su producción.

Tabla 13. Usted se encuentra satisfecho de trabajar en Kozue Hogar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho en un 60%	7	35,0	35,0	35,0
	Satisfecho en un 80%	12	60,0	60,0	95,0
	Satisfecho en un 100%	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

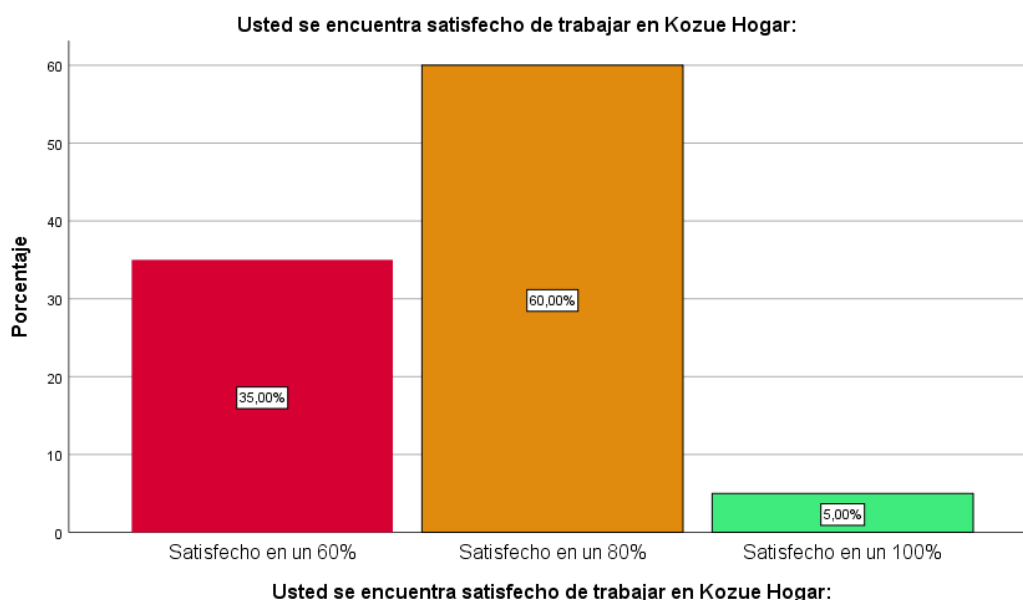


Gráfico 9. Nivel de usted se encuentra satisfecho de trabajar en Kozue Hogar

La Tabla 13 y el Gráfico 9 muestran el grado de satisfacción de los trabajadores con su empleo en Kozue Hogar. El 60% de los encuestados se declaró satisfecho en un 80%, mientras que un 35% expresó estar satisfecho en un 60%. Solo un 5% indicó estar completamente satisfecho, con un 100% de satisfacción. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los trabajadores se sienten razonablemente satisfechos con su trabajo, existe aún un porcentaje significativo que podría estar buscando mayores mejoras en su experiencia laboral para alcanzar una satisfacción total.

Tabla 14. Las instalaciones de la empresa son muy espaciosas y cómodas

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	11	55,0	55,0	70,0
	De acuerdo	5	25,0	25,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

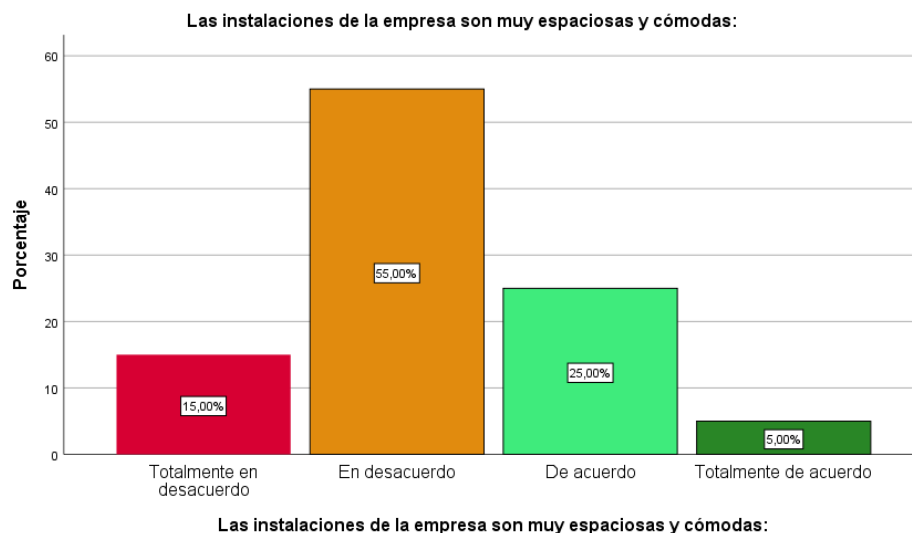


Gráfico 10. Nivel de las instalaciones de la empresa son muy espaciosas y cómodas

La Tabla 14 y el Gráfico 10 reflejan las opiniones de los trabajadores sobre las instalaciones de la empresa en cuanto a su espacio y comodidad. El 55% de los encuestados expresó estar en desacuerdo con la afirmación de que las instalaciones son espaciosas y cómodas, mientras que un 15% estuvo totalmente en desacuerdo. Solo el 25% estuvo de acuerdo, y un 5% se mostró totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados no consideran que las instalaciones ofrezcan el nivel de comodidad y espacio que necesitarían, lo que podría afectar su bienestar y productividad en el entorno laboral.

Tabla 15
El trato que brinda el personal de la oficina administrativa es amable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	45,0	45,0	45,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

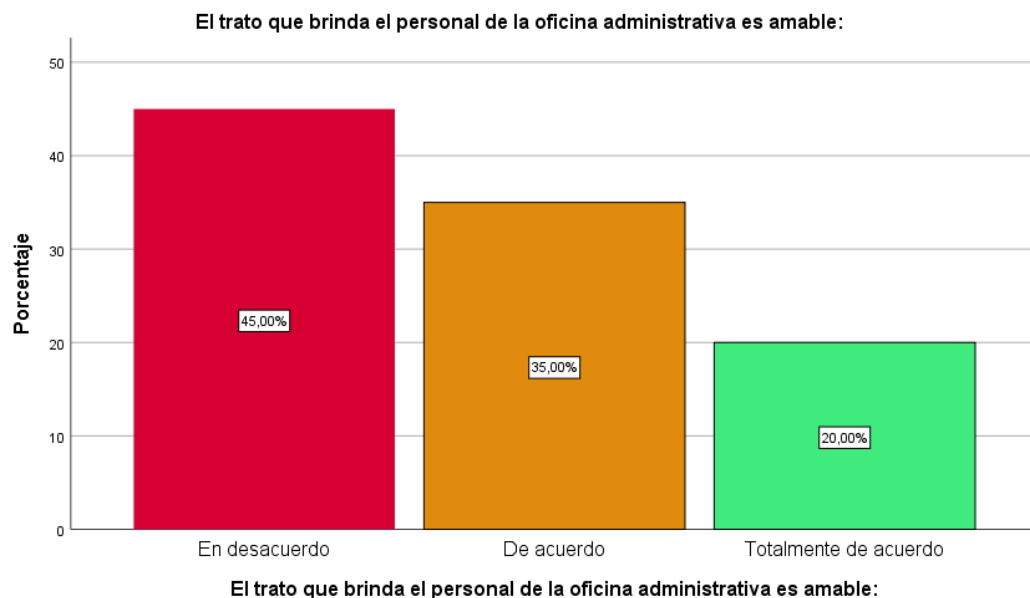


Gráfico 11. Nivel del trato que brinda el personal de la oficina administrativa es amable

La Tabla 15 y el Gráfico 11 muestran las percepciones de los trabajadores sobre la amabilidad del trato brindado por el personal de la oficina administrativa. El 45% de los encuestados expresó estar en desacuerdo con la afirmación de que el trato es amable, mientras que un 35% estuvo de acuerdo y un 20% se mostró totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que una proporción significativa de los empleados no percibe un trato amable por parte del personal administrativo, lo que podría influir negativamente en el ambiente laboral y la satisfacción general de los trabajadores.

Tabla 16. Qué temas le gustaría que se traten en las futuras capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Servicio de atención al cliente	1	5,0	5,0	5,0
	Trabajo en equipo	5	25,0	25,0	30,0
	Técnicas de ventas	11	55,0	55,0	85,0
	Motivación y liderazgo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

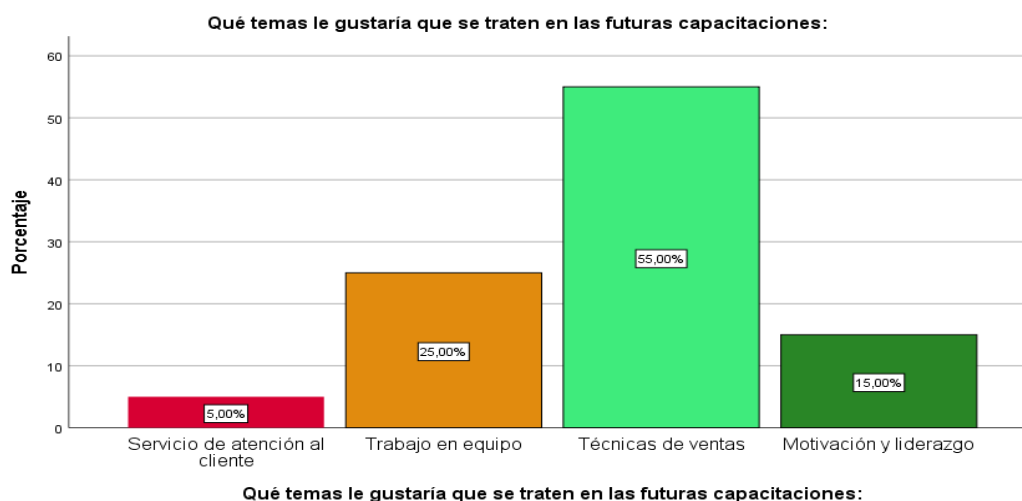


Gráfico 12. Nivel de qué temas le gustaría que se traten en las futuras capacitaciones

La Tabla 16 y el Gráfico 12 nos muestra los datos sobre los intereses o capacitaciones a futuro de los trabajadores. Del total de trabajadores el 80% indicaron que les gustaría recibir capacitaciones sobre “trabajo en equipo” y “técnicas de ventas”. Esto indica la existencia de déficit en los trabajadores que necesitan ser mejorados con capacitación. El otro 20% de trabajadores indicaron que el liderazgo o motivación junto con atención al cliente son necesarios. Estos resultados nos muestran la necesidad de los trabajadores a ser mejorado para una mejor producción dentro de la empresa. Estas ideas deberían ser consideradas a futuros por parte de la compañía para mejorar su producción.

Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones

DISCUSIÓN

Nuestros resultados se apoyan con los hallazgos de Velásquez (2022) en donde explican la relación entre la motivación y la productividad en una empresa. Es muy importante mencionar que este autor también usó un enfoque descriptivo como lo realizado en nuestra investigación. La diferencia está en que Velásquez (2022) uso pruebas de correlación para el análisis de sus variables (Spearman= 0,464). Por el contrario, nosotros no usamos esta prueba de correlación, pero si una prueba de confiabilidad que midió la satisfacción laboral de los trabajadores (Alfa de Cronbach= 0,792). Nuestros resultados al igual que Velásquez (2022) identificaron correlación positiva entre motivación y desempeño laboral. Esto sugirió que la satisfacción laboral impacta directamente en el rendimiento de los trabajadores dentro de la empresa. Además, identificamos que los trabajadores de la empresa Kozue Hogar se encuentran en un ambiente confortable. Esto fue comprobado ya que el 95% de los empleados de dicha empresa presentó un nivel de satisfacción que va de regular ha alto. A pesar, de tener un ambiente laboral favorable, encontramos que existen puntos que se deberían potencializar en la empresa. Aspectos como respetar las horas de trabajo, el uniforme o las ideas del empleado represento un impacto entre el 50 a 70% de los trabajadores. Esto indica que debemos considerar relevante estos aspectos para mejorar la motivación y el desempeño de los trabajadores dentro de una empresa.

Otro aspecto clave para mejorar el rendimiento de los trabajadores son los incentivos. Nuestros resultados al igual que Mujica y Guzmán (2021) confirmaron que los incentivos económicos como aumento o salario mensual son importantes para el trabajador. Nuestra investigación Identifico que el 65% de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar estuvieron de acuerdo con sus salarios y que cubre sus necesidades

básicas. Esto podría explicarse ya que el 75% de estos trabajadores afirman que la empresa si reconoce su desempeño. De la misma forma, los empleados (70%) esperarán que los incentivos sean mayores con el tiempo al punto brindarles un viaje o un aumento de sueldo. Estos hallazgos confirman la relación positiva y fuerte entre incentivos económicos y desempeño laboral.

Finalmente, identificamos que el 60% de los trabajadores estuvieron conformes con las acciones de la empresa Kozue Hogar. Pero, encontramos que del total de trabajadores el 55% no estuvo conforme en el área donde trabaja. Esto podría explicarse por la falta de incentivo u otros factores diferentes a ellos, como que sus habilidades no son aprovechadas al máximo. Palomino (2018) encontró que más de la mitad de los trabajadores de una empresa estatal no están cómodos con su labor dentro de ella. Este autor alude que la falta de incentivos económicos es la principal causa ya que 8 de cada 10 trabajadores no recibe nada de esto. En nuestro caso, los incentivos económicos no fueron el mayor problema de insatisfacción. Aspectos como el trato al personal o comodidad para trabajar representaron entre un 45 a 70% de los problemas dentro de la empresa. Además, el 80% de los trabajadores desearían ser capacitados en aspectos para mejorar la productividad, como trabajos en equipo y técnicas de ventas. Con esto se confirma que los incentivos monetarios no sería la única forma de motivar a los trabajadores dentro de una compañía. Es decir, mejorar el trato, dando mejores instalaciones y capacitando al personal la satisfacción laboral aumentaría y mejoraría la productividad en la empresa Kozue Hogar.

CONCLUSIONES

Concluimos que la mayoría de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar en Iquitos perciben su satisfacción laboral como regular (65%), con un 30% calificando su satisfacción como alta y solo un 5% como baja. Esto sugiere que, aunque el entorno laboral es moderadamente favorable, hay áreas claves que deben mejorar para aumentar la satisfacción de los empleados, lo cual podría potenciar su motivación y desempeño en la empresa.

Concluimos que los incentivos son relevantes para mejorar la productividad y satisfacción laboral de los empleados dentro de la empresa. Reconocer sus esfuerzos, brindarles comodidades, respetar sus ideas y capacitarlos crean vínculos laborales fuertes empleado-empleador. Esto generaría motivación, fidelidad y por ende mejoramiento productivo, enfocarse no solo en los incentivos económicos, si no también emocionales. Todo esto crea un ambiente placentero que permite mejorar la productividad y el rendimiento de los trabajadores.

Finalmente, concluimos que es necesario implementar programas de capacitación u oportunidades de crecimiento profesional a los trabajadores. Capacitar a los empleados sobre cómo mejorar el trabajo en equipo o técnicas para mejorar sus ventas ayuda a que el trabajador este motivado. Por lo tanto, la empresa Kozue Hogar debería que realizar estas acciones o programas, y en un futuro reconocer desempeño su empleado. Por lo tanto, un programa bien estructurado ayudaría a incrementar la satisfacción laboral e incrementar el compromiso hacia la compañía. Todo esto contribuiría tanto al mejoramiento laboral como a la productividad de la empresa Kozue Hogar.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa Kozue Hogar implemente un programa de ascensos claro y basado en el mérito. Además, debe implementar políticas de incentivos como bonificaciones, capacitaciones y reconocimientos, para mejorar la satisfacción laboral.

Sugiere fortalecer la comunicación interna y promover un clima laboral positivo. Estas acciones permitirán elevar los niveles de satisfacción, aumentar la motivación y mejorar el rendimiento del personal.

Sugerimos aplicar incentivos tanto económicos como emocionales o psicológicos para mejorar el desempeño de los trabajadores. Junto a estos recomendamos mejorar la infraestructura donde radican los empleados y mejorar el trato por parte de los supervisores, gerentes o administradores con el personal.

Sugerimos evaluar temporalmente las funciones de cada trabajador en sus respectivas áreas para poder identificar las carencias o problemas en cada una de ellas. Luego recomendamos realizar programas de capacitación para corregir o mejorar dichos errores encontrados durante la evaluación. Teniendo en consideración todos estos aspectos se elevaría la motivación y satisfacción laboral de los empleados dentro de la empresa Kozue Hogar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano* (2.^a ed.). McGraw-Hill.
2. Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano* (3.^a ed.). McGraw-Hill.
3. Equipos & Talento. (2022, 11 de octubre). “Global Workforce of the Future 2022”: analizando el presente y el futuro del empleo. <https://www.equiposytalento.com/noticias/2022/10/11/global-workforce-of-the-future-2022-analizando-el-presente-y-el-futuro-del-empleo>
4. Funds Society. (2022, 5 de diciembre). El 27% de los trabajadores de todo el mundo dejará su empleo en los próximos 12 meses. <https://www.fundssociety.com/es/noticias/negocio/el-27-de-los-trabajadores-de-todo-el-mundo-dejara-su-empleo-en-los-proximos-12-meses/>
5. IDALBERTO CHIAVENATO (2007). Administración de Recursos Humanos. Editor McGraw-Hill
6. Lee, C., Lee, B., Choi, I., & Kim, J. (2023). Exploring determinants of job satisfaction: A comparison between survey and review data. *SAGE Open*, 13(4), 1–14. <https://doi.org/10.1177/21582440231216528>
7. Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.
8. MasterClass. (2022, 12 de octubre). *Understanding incentives in economics: 5 common types of economic incentives*. <https://www.masterclass.com/articles/understanding-incentives-in-economics>
9. Mujica Argandoña & Guzmán Macedo (2021). El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco – 2019. Para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración. Universidad Continental. Facultad de

Ciencias de la Empresa. Escuela Académico Profesional de Administración.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV_FCE_308_TI_Mujica_Guzman_2021.pdf

10. Palomino Meza (2018). Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Post Grado.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26389/palomino_mz.pdf?sequence=1

11. PERÚ RETAIL (18 de julio 2023). Perú entre los países de América Latina con los trabajadores menos productivos. <https://www.peru-retail.com/peru-entre-los-paises-de-america-latina-con-los-trabajadores-menos-productivos-a-que-se-debe/>

12. PERÚ RETAIL (19 de julio 2023). Encuesta de satisfacción laboral en el Perú. Recuperado el 21 de mayo de 2025. <https://www.peru-retail.com/en-peru-el-36-de-los-trabajadores-no-se-siente-motivados-con-su-labor/>

13. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.^a ed., trad. J. Enríquez Brito). Pearson Educación. Recuperado de

https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf

14. STEPHEN P. ROBBINS (2011). *Comportamiento Organizacional*. San Diego State University. Décima Edición.

15. Velásquez Mendoza, V. S. (2022). *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao – 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional

de la Universidad de Lima.

<https://hdl.handle.net/20.500.12724/16198>

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES
GENERAL ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos año 2025? ESPECÍFICOS: ¿Cuáles son los principales incentivos para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos año 2025? ¿Cuál es el programa de ascensos para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos año 2025?	GENERAL Mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos año 2025. ESPECÍFICOS: Identificar los principales incentivos para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos año 2025. Identificar un programa de ascensos para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos año 2025	GENERAL El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos año 2025, es alto ESPECÍFICOS: El uso de sistema de incentivos de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos año 2025, es media. El uso del programa de ascensos de la empresa Kozue Hogar de la ciudad de Iquitos año 2025, es bajo.	Satisfacción Laboral	Sistema de incentivos	• Por ventas • Por puntualidad • Por antigüedad
				Programa de ascensos	• Por antigüedad • Por habilidades • Proceso de selección

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

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)*

Marcar con (X) y marque una sola opción:

01.- El horario de trabajo es el adecuado:

- ☐ Totalmente de acuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ Totalmente en desacuerdo.

02.- ¿Que aspecto considera el más importante para su uniforme de trabajo?

- ☐ Que sea más fresco.
- ☐ Que sea muy colorido.
- ☐ Que sea igual para todos.
- ☐ Tener más de un juego.

03.- En la empresa mis ideas y recomendaciones son escuchadas y tomadas en cuenta:

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Casi nunca
- ☐ Nunca

04.- Tengo la confianza de que en la empresa seré reconocido por mi buen desempeño:

- ☐ Totalmente de acuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ Totalmente en desacuerdo.

05.- La remuneración que recibo está cubriendo mis expectativas:

- ☐ Totalmente de acuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ Totalmente en desacuerdo.

06.- Cuál sería el mejor incentivo/recompensa por su trabajo:

- ☐ Una beca de estudio.
- ☐ Un aumento de sueldo.
- ☐ Un viaje fuera de Iquitos.
- ☐ Una jefatura.

07.- Usted está a gusto en el área que se desempeña actualmente:

- ☐ Totalmente de acuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ Totalmente en desacuerdo.

08.- Usted se encuentra satisfecho de trabajar en Kozue Hogar:

- ☐ Satisfecho en un 100%
- ☐ Satisfecho en un 80%
- ☐ Satisfecho en un 60%
- ☐ Satisfecho en un 40%

09.- Las instalaciones de la empresa son muy espaciosas y cómodas:

- ☐ Totalmente de acuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ Totalmente en desacuerdo.

10.- El trato que brinda el personal de la oficina administrativa es amable:

- ☐ Totalmente de acuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ Totalmente en desacuerdo.

11.- Qué temas le gustaría que se traten en las futuras capacitaciones:

- ☐ Servicio de atención al cliente.
- ☐ Trabajo en equipo.
- ☐ Técnicas de ventas.
- ☐ Motivación y liderazgo.