



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Psicología

**SATISFACCIÓN LABORAL EN VENDEDORAS DE UNA
EMPRESA DE PRODUCTOS DE BELLEZA DE LIMA
METROPOLITANA**

**Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de
Bachiller en Psicología**

SADHIT MARTHA LIMA MENDOZA

**Asesora:
María Bárbara Alarco Ferradas**

**Lima - Perú
2019**

Tabla de contenido

Introducción	5
Método	16
Tipo y diseño de investigación.....	16
Participantes	16
Instrumentos	18
Procedimiento	19
Análisis estadístico.....	20
Resultados	21
Discusión	26
Referencias	31

Resumen

El objetivo fundamental de esta investigación fue establecer el nivel de Satisfacción Laboral en vendedoras de una empresa de productos de belleza de Lima Metropolitana, debido a que anteriormente no se han llevado a cabo estudios en esta muestra quienes son pieza clave en una organización y reciben mayor presión. Se realizó un estudio descriptivo transversal. La población estuvo constituida por 300 vendedoras. Para la medición de la variable, se empleó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005). Los resultados evidencian que una ligera mayoría de vendedoras (61%) presenta un nivel de satisfacción laboral general ya sea muy bajo (24%), bajo (13,7%) o promedio (23,3%). Por otro lado, respecto a la significancia de tareas, la mayoría (64,7%) presenta un nivel de satisfacción ya sea muy bajo (22,3%), bajo (11,7%) o promedio (30,7%). Respecto a las condiciones de trabajo, una ligera mayoría (61,3%) presenta un nivel de satisfacción ya sea muy bajo (21,3%), bajo (6%) o promedio (34%). En cuanto al reconocimiento personal, la mayoría (68%) presenta un nivel de satisfacción ya sea muy bajo (27,3%), bajo (22,4%) o promedio (18,3%). Y respecto a los beneficios económicos, algunas de ellas (43,3%) presentan un nivel de satisfacción ya sea muy bajo (20%), bajo (3,3%) o promedio (20%). Por tanto, se encontró mayor satisfacción laboral en los factores extrínsecos que en los intrínsecos. Este resultado replicaría lo encontrado en estudios anteriores, donde no se logró obtener niveles altos de satisfacción laboral por la poca importancia dada a los factores internos.

Palabras clave: Satisfacción laboral, vendedoras, factores extrínsecos e intrínsecos, satisfacción laboral extrínseca, satisfacción laboral intrínseca.

Abstract

The main objective of this research was to establish the level of Job Satisfaction in saleswomen of a beauty products company of Metropolitan Lima, because previously there have been no studies in this sample who are key part of an organization and receive more pressure. A cross-sectional descriptive study was carried out. The population was constituted by 300 saleswomen. For the measurement of the variable, the Scale of Job Satisfaction of Sonia Palma (2005) was used. The results show that a slight majority of saleswomen (61%) have a level of satisfaction either very low (24%), low (13.7%) or average (23.3%). On the other hand, regarding the significance of tasks, the majority (64.7%) have a level of satisfaction either very low (22.3%), low (11.7%) or average (30.7 %). Regarding the working conditions, a slight majority (61.3%) have a level of satisfaction either very low (21.3%), low (6%) or average (34%). Regarding personal recognition, the majority (68%) have a level of satisfaction, either very low (27.3%), low (22.4%) or average (18.3%). And regarding the economic benefits, some of them (43.3%) have a level of satisfaction either very low (20%), low (3.3%) or average (20%). Therefore, a greater job satisfaction was found in extrinsic factors than in intrinsic factors. This result would replicate what was found in previous studies, where it was not possible to obtain high levels of job satisfaction due to the low importance given to internal factors.

Key words: Job satisfaction, saleswomen, extrinsic and intrinsic factors, extrinsic job satisfaction, intrinsic job satisfaction.

Introducción

Según la Organización Internacional del Trabajo (2010) la satisfacción laboral es un aspecto subjetivo que se obtiene considerando la percepción que presentan los colaboradores de una compañía, y la cual ha ido disminuyendo con el tiempo, como es en el caso de Perú, donde el 67.6% de los colaboradores presentan una satisfacción laboral inadecuada. Algunas de las consecuencias que produciría esta inadecuada satisfacción son el bajo rendimiento en el trabajo, falta de compromiso y motivación, baja productividad, absentismo en el trabajo y alta rotación laboral. Por otro lado, en el diario RPP Noticias (2018), el investigador Rubio indicó que el 74% de los trabajadores peruanos podrían dejar su empleo por uno donde se sientan más satisfechos y felices, ello debido a la falta de un salario emocional, que es la suma de incentivos no económicos ofrecidos por una empresa, como el desarrollo profesional, reconocimiento personal y buen ambiente laboral. Este salario emocional es ofrecido a los colaboradores considerando sus necesidades personales y profesionales, con el fin de incrementar su satisfacción, motivación y compromiso con la compañía. Asimismo, en el diario Gestión (2019) se señala que los beneficios económicos han pasado a segundo plano, y que el salario emocional ha ido creciendo y siendo más valorado en el transcurso de los años; por lo que la ausencia de ello podría generar altos índices de rotación, absentismo laboral y baja productividad.

Por tanto, para solucionar este problema, es indispensable que los trabajadores puedan llevar a cabo su función en condiciones adecuadas, que permitan generar su compromiso y motivación con la empresa. Es por esto, que se debe considerar la satisfacción laboral como un aspecto fundamental en toda organización, y una actitud frente al trabajo. Ante ello, Palma (como se citó en Ruiz, 2014) señala que la satisfacción laboral es aquella disposición que una persona tiene hacia su empleo, y que está en relación a diferentes puntos, como la probabilidad de tener un buen crecimiento personal, adecuada remuneración, buenas relaciones con los demás colaboradores y con el jefe superior, reconocimiento personal, favorable ambiente de trabajo y recursos que permitan facilitar las tareas.

Es importante señalar que para que un colaborador pueda tener una alta Satisfacción Laboral General, las empresas deben de considerar relevante tanto los factores externos que son recompensas externas y materiales (salario, condiciones de trabajo, incentivos, recursos materiales), como los factores internos o motivacionales que son aquellas recompensas internas y personales (línea de carrera, reconocimiento personal, tareas significativas) (Cruz, 2014). Ello debido a que muchas veces los colaboradores no han logrado obtener un buen nivel de satisfacción laboral por la falta de mejora de los factores internos brindados por la empresa, generando así que estos trabajadores renuncien a su trabajo y opten por otro donde valoren su esfuerzo a través de un ascenso o reconocimiento, y no sólo mediante incentivos (Gestión, 2019).

Si bien la Satisfacción Laboral es una variable bastante estudiada, se observa que en el Perú esta variable ha sido investigada en diversos ámbitos, más no profundamente en el rubro de ventas, siendo los vendedores pieza clave y de ellos depende el crecimiento de la organización. A partir de lo mencionado, se destaca la relevancia del estudio en vendedores debido a que realizan su labor en un entorno donde los resultados obtenidos son revisados y controlados a cada instante, y es la cantidad de ventas la que muchas veces determina el rendimiento del colaborador (Goolsby, 1992). Asimismo, Goolsby manifiesta que debido a la importancia del porcentaje de ventas para una organización y de la alta productividad, los trabajadores reciben una mayor presión continua por parte de sus superiores, quienes la mayoría de veces premian el esfuerzo de sus vendedores mediante incentivos e incremento del salario, más no por reconocimiento personal o algún otro factor motivacional intrínseco. Ruiz (2016) señala que muchas veces las empresas podrán incentivar a sus vendedores con dinero o salario, no obstante, con el pasar de los meses aparecerán otros condicionantes intrínsecos muchos más relevantes. Entre ellos, está el reconocimiento, tanto personal como público, la línea de carrera, buenas relaciones interpersonales, entre otros.

Contar con vendedores con buena disposición y que lleven al Área de Ventas a que sea el departamento que más productividad genere, es lo que se necesita para que cada vez más se esté cerca del cumplimiento de las metas de la organización, pero para lograrlo, no se trata solamente de ofrecerles un buen salario a los vendedores, sino también de reconocer el

esfuerzo de su trabajo y ayudarlos en su desarrollo profesional (Mora, 2016). Por tanto, el Área de Ventas es de suma importancia dentro de una organización, ya que los vendedores son aquellos que tienen el primer contacto personal con los clientes, y es muchas veces esta relación y actitud las cuales definen el concepto que el cliente tiene acerca la compañía, siendo así el buen trato de vital relevancia para que esa primera aproximación entre vendedor y cliente sea constante en el futuro (García, 2017).

Por otra parte, nuestro interés está centrado en mujeres vendedoras de una empresa de productos de belleza, ello debido a que en la actualidad las mujeres vienen ocupando cargos importantes en una empresa, y ante este crecimiento es relevante conocer el nivel de satisfacción que ellas presentan, ya que de ello depende su buen desempeño y logro de metas. Asimismo, porque diversos estudios señalan que el estrés se encuentra más propenso a aparecer en las mujeres que en los hombres. Esta premisa puede verse incluso en el diario Universa Perú (2017) donde el investigador Jorge Yamamoto, señala que las mujeres son aquellas que tienen un mayor nivel de estrés (63%) a diferencia que los hombres (52%), esto debido a que más de 1 millón de ellas no sólo llevan a cabo sus actividades laborales, sino que también desempeñan su rol de madre, asumiendo una responsabilidad en el cuidado de sus hijos. Así también, en el diario La República (2018) el profesor Jan Marc Rottenbacher, manifiesta que las mujeres desempeñan una mayor cantidad de tareas en su vida cotidiana, como brindar un cuidado y educación a sus hijos, ocuparse de los quehaceres del hogar, y desempeñar sus labores en el trabajo.

Es por ello que en base a todo lo mencionado anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación, ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral que presentan las vendedoras de una empresa de productos de belleza de Lima Metropolitana?

Resumiendo este trabajo busca estudiar el nivel de Satisfacción Laboral en una población de vendedoras, ya que anteriormente se han llevado a cabo investigaciones con diferente tipo de muestras como obreros, operarios y trabajadores de otros rubros, pero no mucho con vendedores. Asimismo, se busca al mediano plazo con este estudio, concientizar a las diferentes empresas del Perú acerca de un posible problema, de manera que se puedan

plantear estrategias de solución por parte del Área de Recursos Humanos en aquellas organizaciones donde sus colaboradores presenten niveles bajos de satisfacción laboral.

Satisfacción laboral

Palma (2005), para empezar su investigación sobre la satisfacción laboral, hace uso de la Teoría Higiene-Motivacional planteado por Herzberg (1959), quien menciona que los factores higiénicos están ligados a la insatisfacción, y los motivacionales ligados a la satisfacción. El primero de ellos, hace referencia a los elementos extrínsecos del trabajo, como la remuneración, seguro de vida, relaciones con los compañeros de trabajo, condiciones laborales, políticas y administración de la compañía; la ausencia de estos factores generaría una insatisfacción en el colaborador. Por otro lado, los factores motivacionales, son aquellos elementos internos del trabajo, entre ellos se encuentra el reconocimiento, significancia de tareas, la obtención de logros, la responsabilidad, línea de carrera y el trabajo en sí; la presencia de estos factores causaría una satisfacción en el colaborador y lo motivaría en el trabajo.

En base a esta teoría, Palma (2005) manifiesta que la satisfacción laboral es la disposición que un colaborador presenta hacia su centro de labor, y la cual se da por diversas razones, como la probabilidad de poder desarrollarse personalmente, de contar con beneficios remunerativos, tener buenas relaciones con los demás colaboradores y con el jefe superior, buenas condiciones físicas y contar con los recursos necesarios que permitan facilitar las tareas. Asimismo, Palma hace referencia a cuatro dimensiones; la significancia de las tareas, condiciones laborales, reconocimiento personal y/o social, y beneficios remunerativos. El primero se refiere a la disposición al trabajo que tiene el individuo, la cual está vinculada a las posibilidades de poder realizar actividades relevantes para un mejor crecimiento profesional. El segundo de ellos consiste en la evaluación del trabajo referida al ambiente en el cual el individuo lleva a cabo sus labores, así como a los horarios y recursos necesarios para la ejecución de las tareas. El tercer factor se refiere a la evaluación del trabajo en relación al reconocimiento propio que el trabajador recibe por parte de los jefes, ya sea en cuanto a su desempeño, logros o resultados obtenidos. Y el último factor, beneficios económicos, se refiere a los aspectos remunerativos que recibe el colaborador como fruto del esfuerzo llevado

a cabo durante la empresa. Cabe señalar que la significancia de tareas y reconocimiento personal y/o social pertenecen al grupo de factores internos, mientras que las condiciones laborales y beneficios remunerativos o económicos pertenecen al grupo de factores externos.

En conclusión, en este estudio la satisfacción laboral se define como la actitud general que un colaborador tiene hacia su trabajo, ello en base a sus necesidades, sentimientos y valores, considerando asimismo aquellos factores presentes en su entorno laboral, como el contenido de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y remuneración.

Si bien es cierto, anteriormente se han desarrollado estudios respecto a la Satisfacción Laboral en colaboradores de diferentes instituciones y/o empresas, los cuales indican en su mayoría que el nivel de Satisfacción Laboral que presentan los trabajadores es bajo o promedio en el Perú (Isla, Ordinola, Rondan & Villalba, 2017; García, 2017; Apestequi, 2017; Polo, 2016; Retamozo, 2018), mientras que a nivel internacional el nivel de Satisfacción Laboral es promedio (Hernández, 2012; Benalcázar, 2014; Ríos, 2014; Cruz, 2014). Asimismo otros estudios señalan que existe menor Satisfacción Laboral en los factores intrínsecos que en los extrínsecos (e.g., Apestequi, 2017; Pérez, 2017; Polo, 2016; Retamozo, 2018; Hernández, 2012; Benalcázar, 2014). La mayoría de estos estudios, se ha empleado en trabajadores como obreros, operarios, profesionales asistenciales; y algunas en colaboradores de diferentes empresas; pero no mucho en vendedores, quienes son pieza clave para toda organización. Por otro lado, el instrumento más utilizado para medir la Satisfacción Laboral ha sido la de Palma, así también, en cuanto a la definición de la presente variable; se destacó la aportación brindada por la autora.

De acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior, se puede decir que existen pocos estudios respecto a la satisfacción laboral en vendedoras en el Perú; por lo que, resulta de suma relevancia poder llevar a cabo este estudio, con la finalidad de aportar nuevos conocimientos y brindar estrategias de solución en caso se requiera. A continuación, se verá con más detalle algunas de estas investigaciones que nos han permitido llevar a cabo este estudio.

Isla, Ordinola, Rondan y Villalba (2017) llevaron a cabo una investigación para determinar el nivel de Satisfacción laboral y sus factores. El diseño que se utilizó para este estudio fue descriptivo y de enfoque cuantitativo, donde se trabajó con un total de 150 mujeres ejecutivas. Se utilizó como instrumento la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005). En cuanto a los resultados, se evidencia que las mujeres presentaron un nivel de satisfacción laboral promedio (intervalo <3.68, 3.83>). Por otro lado manifestaron considerar más importante el desempeño de tareas (intervalo <4.23, 4.41>) y desarrollo personal (intervalo < 3.93, 4.13>), siendo menos relevante para ellas los beneficios remunerativos (intervalo < 3.03, 3.34 >) y las condiciones físicas (intervalo < 3.15, 3.48 >).

García (2017) elaboró un estudio con el propósito de identificar el grado de relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral, y el nivel que presenta cada uno de ellos en vendedores de una empresa de telecomunicaciones. Para ello, se empleó un diseño descriptivo correlacional, a un total de 178 vendedores. Se aplicaron dos instrumentos, entre ellos, la Escala de Clima Laboral y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Según los resultados, se presenta una relación alta y directa entre ambas variables ($r = 0,607$, $p < .001$), asimismo más del 50% presentó un nivel promedio de satisfacción laboral, un nivel bajo en la dimensión reconocimiento laboral y alto en beneficios económicos. Por otro lado se evidenció un nivel más alto de satisfacción en los hombres que en las mujeres.

Apestequi (2017) llevó a cabo un análisis sobre la correlación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Laboral. El estudio presenta un diseño descriptivo correlacional de tipo transversal. La muestra fue conformada por un total de 250 vendedores de una empresa de electrodomésticos de Lima. Se trabajó con la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, y con la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Según los resultados, se señala la existencia de una correlación directa entre ambas variables ($r = .560$). Por otro lado, el 52% de los vendedores presentó un nivel muy bajo de satisfacción laboral según el factor motivacional, y el 51% un nivel promedio de satisfacción laboral según el factor higiénico. Asimismo, los hombres presentaron mayor satisfacción que las mujeres.

Pérez (2017) empleó una investigación para analizar la relación existente entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. La investigación presenta un diseño descriptivo correlacional, y fue conformada por 122 trabajadores de una entidad financiera, a quienes se les evaluó la Escala de Clima Laboral y de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Entre las conclusiones, se evidenció una correlación directa entre las variables ($r = 0,309$, $p < .001$), asimismo se evidenció un nivel alto de satisfacción en las dimensiones beneficios laborales y condiciones físicas, y un nivel promedio en desempeño de tareas, relaciones sociales y desarrollo personal.

Polo (2016) realizó un estudio para identificar el nivel de Satisfacción laboral y sus factores. Se utilizó un diseño tipo descriptivo transversal en una muestra conformada por 70 obreros de una empresa minera. Como instrumento se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall. En cuanto a los resultados, se evidenció un nivel promedio de satisfacción laboral, asimismo el 84% de los obreros obtuvo un nivel promedio de satisfacción según el reconocimiento o consideración en el trabajo, el 79% obtuvo el mismo nivel pero según la relación que tienen con el superior y con los colaboradores.

Retamozo (2018) llevó a cabo una investigación para determinar el nivel de Satisfacción laboral y sus dimensiones. El diseño que se utilizó para este estudio fue descriptivo y de enfoque cuantitativo, donde se trabajó con un total de 100 profesionales asistenciales de dos centros de salud. Se utilizó como instrumento la Escala de Satisfacción Laboral de Palma. En cuanto a los resultados, se evidencia que el 80% de colaboradores del primer centro presenta un nivel promedio de satisfacción laboral, al igual que en el 75% de colaboradores del segundo centro. Por otro lado, se encontró que el 38% de colaboradores del primer centro presenta una parcial insatisfacción respecto a las condiciones de trabajo, al igual que el 27% del segundo grupo. En cuanto a la dimensión beneficios remunerativos, se encontró una parcial insatisfacción en el 34% de los colaboradores del primer centro y en el 37% del segundo centro. Respecto a la dimensión desempeño de tareas, se obtuvo un nivel promedio de satisfacción en el 82% de trabajadores del primer centro, al igual que en el 52% del segundo centro.

Hernández (2012) desarrolló una investigación con el fin de señalar el grado de Satisfacción Laboral según algunas dimensiones. Se hizo uso de un diseño descriptivo y de enfoque cuantitativo. La muestra fue compuesta por 85 vendedores de entidades distribuidoras de snacks de la ciudad Quezaltenango, a quienes se les tomó una encuesta de Satisfacción Laboral creada por el mismo autor. Los resultados evidencian que el 45% de los vendedores está satisfecho con su trabajo, mientras que el 55% lo está pero en un nivel promedio. Asimismo, el 82% informó que presenta una alta satisfacción laboral según los beneficios económicos que les brinda la empresa, más no por el reconocimiento personal y significancia de tareas; y el 18% indicó que presenta una insatisfacción laboral en cuanto a la presión de ventas y horarios de trabajo.

Benalcázar (2014) elaboró un estudio con el propósito de identificar el grado de Satisfacción Laboral de los vendedores y su relación con la Productividad. Para ello, se empleó un diseño descriptivo correlacional, a un total de 33 trabajadores del área de ventas de una empresa comercial de Ecuador, donde las edades oscilan entre los 22 y 46 años. Se aplicó la Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall. Según los resultados, existe una relación directa entre la Satisfacción Laboral y la Productividad. Por otro lado, se encontró que la mayoría de los vendedores (24%) tiene un nivel promedio de satisfacción respecto a las condiciones de trabajo, reconocimiento personal y relación con el jefe inmediato. Asimismo, la mayoría de ellos (39%) indicó que se encuentran satisfechos con su salario y la seguridad en el trabajo. Por lo tanto, respecto a los factores intrínsecos, el 9% de los vendedores presentó un índice de satisfacción muy baja, el 27% un índice bajo, el 30% un índice promedio, el 28% un índice alto, y el 6% un índice muy alto. Respecto a los factores extrínsecos el 8% de los vendedores presentó un índice de satisfacción muy baja, el 27% un índice bajo, el 20% un índice promedio, el 41% un índice alto, y el 4% un índice muy alto. En conclusión se obtuvo un nivel promedio de satisfacción laboral.

Cruz (2014) empleó una investigación para analizar el nivel de Satisfacción Laboral y su relación con el género. La investigación presenta un diseño descriptivo, la cual está conformada por 30 trabajadores de puestos operativos, cuyas edades comprendidas son de 18 a 45 años. Se les aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por María León en el

2004. De acuerdo a los resultados, se evidenció que el 40% de los hombres presentan un nivel alto de satisfacción laboral, siendo mayor que las mujeres, quienes sólo el 35% presentaron un nivel alto de satisfacción laboral. Asimismo el 50% de los colaboradores indicó que el desarrollo laboral y el reconocimiento personal son factores que influyen en su satisfacción con la empresa. En conclusión los colaboradores presentan un nivel alto de satisfacción laboral debido a que los factores internos influyen positivamente.

Ríos (2014) realizó un estudio para identificar el nivel de Satisfacción laboral y su relación con el Clima Organizacional. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional en una muestra conformada por 28 colaboradores de una empresa eléctrica municipal. Como instrumento se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por María León en el 2004. En cuanto a los resultados, se evidenció que la mayoría de colaboradores (67%) se encuentra satisfecho con su trabajo, asimismo se observó que el 40% de los hombres presenta un nivel alto de satisfacción laboral, a diferencia de las mujeres, quienes sólo el 27% obtuvieron el mismo nivel. Por otro lado, el 60% de los colaboradores indicó que el desarrollo laboral y el reconocimiento personal son factores que influyen en su satisfacción con la empresa.

Barrios y Botia (2014) desarrollaron una investigación con el fin de señalar el grado de Satisfacción Laboral y los determinantes que influyen. Se hizo uso de un diseño descriptivo y de enfoque cuantitativo. La muestra fue compuesta por 310 colaboradores, a quienes se les tomó una encuesta de Satisfacción Laboral creada por los mismos autores. Los resultados evidencian que los hombres están muchos más satisfechos con su trabajo que las mujeres, quienes presentaron niveles bajos de satisfacción. Asimismo, se encontró que los colaboradores que llevan mayor tiempo en la empresa, son aquellos que tienen mayor satisfacción laboral que aquellos que llevan poco tiempo; y que el factor económico influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores.

Cabe señalar, que si la presente investigación no fuera realizada, no se podría llegar a saber el nivel de satisfacción laboral presente en las vendedoras de la organización, ni saber el nivel de los factores intrínsecos y extrínsecos, por tanto, no se podría generar estrategias de

solución en caso se requiera. Asimismo, no se lograría concientizar a las demás organizaciones de las consecuencias que este problema podría generar, como alta rotación laboral, absentismo laboral, baja productividad, la posibilidad de que las vendedoras puedan incluso padecer altos niveles de estrés o Burnout, lo que generaría un efecto negativo en su vida profesional y quizás a corto plazo en la personal. Por otro lado, en cuanto al surgimiento de nuevas investigaciones, se generarían muy pocos aportes de estudio sobre el presente problema en vendedoras.

A partir de lo mencionado, el presente estudio contribuye a recabar información de la satisfacción laboral en vendedoras, teniendo en consideración el estrés constante que presentan al momento de realizar ventas directas con los clientes y al recibir mayores exigencias por parte de sus superiores, así como el reducido número de ventas que algunas mujeres manifestaron haber obtenido. Es por ello, que mediante esta investigación, se busca aportar un estudio sobre el nivel de satisfacción laboral, pero en una población que ha sido poco estudiada anteriormente en el Perú. Del mismo modo, sería de gran relevancia para otras futuras investigaciones, y estos a su vez, puedan investigar el tema a mayor profundidad y brindar aportes de su investigación en cuanto al presente problema.

Es por ello, que el principal propósito de la investigación, está orientado a conocer el nivel de Satisfacción Laboral en una muestra de vendedoras. Cabe destacar, que anteriormente en la presente organización, algunas vendedoras manifestaron presentar un moderado nivel de estrés debido a la excesiva carga laboral otorgada por sus superiores, así como por el alto de número de ventas a lograr cada año; lo que conllevó a que bajarán el nivel de su cargo. Asimismo, algunas manifestaron haber obtenido baja productividad en sus ventas, debido a la falta de apoyo de sus superiores. Por tanto, en base a ello, se busca implementar y promover el desarrollo de estrategias y actividades, con la finalidad de mejorar algunos aspectos organizacionales para el incremento de la Satisfacción Laboral.

La importancia de la presente investigación en la sociedad, se ve reflejada por lo general en las vendedoras de diferentes empresas del Perú, quienes presentan un mayor nivel

de estrés causado por las exigencias en el trabajo, y por las diversas actividades que realizan en su vida cotidiana, como el rol de madre y/o esposa. Asimismo, resulta de suma utilidad llevar a cabo el estudio para poder prevenir las consecuencias futuras que traería este problema; como conflictos interpersonales, baja productividad, absentismo y rotación laboral; permitiendo así que tanto las vendedoras como la empresa, no se vean perjudicadas.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral en vendedoras de una empresa de productos de belleza de Lima Metropolitana.

Objetivo específico

Determinar el nivel de las dimensiones de satisfacción laboral en vendedoras de una empresa de productos de belleza de Lima Metropolitana.

Método

Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es de tipo cuantitativo, no experimental y transversal, con un diseño descriptivo. Cuantitativo porque se realiza la recolección de datos y los análisis estadísticos, no experimental porque no hay manipulación de las variables, y de corte transversal porque la aplicación se realiza en un momento único. Es descriptivo debido a que se recoge información que permita especificar las características de las vendedoras respecto a la variable estudiada e identificar los niveles en los cuales se presentan. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Ato, Lopez y Benavente (2013) señalan que es una investigación empírica no experimental y con estrategia descriptiva. No experimental porque las variables no son manipuladas; transversal porque la muestra a evaluar es única en el tiempo y descriptiva ya que se pretende describir las cosas tal y como ocurren.

Participantes

Tal como se muestra en la Tabla 1, la muestra estuvo conformada por 300 vendedoras de una empresa de productos de belleza de Lima Metropolitana con un rango de edad entre los 26 y 65 años ($M= 46,76$; $SD=10,720$).

.En cuanto a las características personales la mayoría han nacido en Lima (54.7%), y poseen una educación superior técnica (48.0%). Respecto a las características familiares, la mayoría son casadas (59.7%) y tienen 3 hijos o más (52.0%). Respecto a las características laborales, la mayoría lleva laborando más de 10 años en la empresa (40.3%) y tienen el cargo de directora vendedora por 6 a 10 años (41 %).

Para el presente estudio se realizó un muestreo por conveniencia, no probabilístico; conformado por directoras de los distritos de Lima Este. Cabe señalar que se aplicó en estos distritos por las siguientes razones; por la facilidad de acceso, recursos económicos, tiempo, y

por testimonios de algunas vendedoras que manifestaron presentar baja productividad en sus ventas y problemas de estrés.

Como criterios de inclusión, se consideró a las colaboradoras mayores de 24 años, con grado de instrucción mínimo secundaria completa, que tengan cargo de directora como mínimo 1 año y que hayan trabajado como mínimo 1 año en la empresa. Por otro lado, se tomó en cuenta como criterios de exclusión a las colaboradoras menores de 25 años, que cuenten con un cargo distinto al de directora, que tengan cargo de directora menos de 1 año y/o que hayan trabajado menos de 1 año en la empresa.

Tabla 1

Composición de la muestra

	N	%
Sexo		
Mujer	300	100
Lugar de nacimiento		
Lima	164	54.7
Fuera de Lima	136	45.3
Estado civil		
Soltera	19	6.3
Casada	179	59.7
Conviviente	74	24.7
Divorciada	28	9.3
Número de hijos		
Ninguno	13	4.3
1 hijo	32	10.7
2 hijos	99	33
3 a más hijos	156	52
Grado de instrucción		
Primaria	0	0
Secundaria	48	16
Superior Técnico	144	48
Superior Universitario	108	36
Antigüedad en la empresa		
Menor de 1 año	0	0

1 año	0	0
2 a 5 años	65	21.7
6 a 10 años	114	38
Mayor a 10 años	121	40.3
Antigüedad en el cargo actual		
Menor a 1 año	0	0
1 año	13	4.3
2 a 5 años	74	24.7
6 a 10 años	123	41
Mayor a 10 años	90	30

Instrumentos

Ficha sociodemográfica

Se empleó una ficha sociodemográfica con la finalidad de establecer las características de la muestra de estudio. Las variables a considerar son edad, sexo, lugar de nacimiento, distrito de residencia actual, estado civil, número de hijos, grado de instrucción, antigüedad en la empresa, cargo que desempeña y antigüedad en el cargo actual. (Apéndice 2)

Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Escala elaborada por Sonia Palma en 1999, quien aplicó la técnica Likert para 36 ítems, de los cuales el 2, 7, 8, 15, 16, 17, 19, 26, 31, 33, presentan puntajes inversos. Este instrumento permite conocer el nivel de satisfacción que un individuo presenta ante su trabajo, y cuán satisfecho respecto a condiciones materiales, beneficios remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo individual, desempeño de tareas y vínculo con el jefe.

En el 2005, la escala fue estandarizada y validada por Palma en el Perú en una muestra de 1,058 trabajadores, logrando obtener una confiabilidad de 0.84 y 0.81 para los coeficientes de Alfa de Cronbach y Guttman, y un nivel de significancia no mayor a 0.05. El instrumento,

cuenta con 27 ítems, de los cuales el 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24 presentan puntajes inversos. La escala permite la medición de cuatro componentes, significancia de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos. El primer componente presenta un índice de consistencia de 0.75, el segundo de 0.72, el tercero de 0.71 y último de 0.76. En cuanto a la calificación, se obtiene a través de la suma de las puntuaciones logradas en cada respuesta de los ítems, cada uno de ellos se puntúa del 1 a 5, donde 1 significa totalmente desacuerdo, y 5, totalmente de acuerdo. Por otro lado, Huamaní (2016) validó y realizó un análisis de confiabilidad a través del alfa de Cronbach para la escala de satisfacción, obteniendo un coeficiente de 0.95, lo que conlleva a que se aplique dicha prueba.

Para esta investigación se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005), segunda versión, donde después de haber realizado las propiedades psicométricas, se trabajó con un total de 24 ítems, eliminándose así los ítems 3, 14 y 19 con el fin de aumentar la confiabilidad de la dimensión reconocimiento personal. En el presente estudio se obtuvo una confiabilidad apropiada para la Escala Satisfacción Laboral ($\alpha = 0.722$), así como sus dimensiones, donde se obtuvo un $\alpha = 0,754$ en significancia de tareas, $\alpha = 0,746$ en condiciones de trabajo, $\alpha = 0,607$ en reconocimiento personal y $\alpha = 0,726$ en beneficios económicos.

Procedimiento

Se realizó previa coordinación con cada una de las líderes de la compañía para solicitar la participación de las vendedoras, la cual fue anónima y voluntaria. El cuestionario se aplicó de manera grupal a las vendedoras de la empresa fuera del horario de trabajo. Con la finalidad de cuidar la forma de aplicación y la solicitud de colaboración voluntaria, se brindó el consentimiento informado. Todas las consideraciones éticas presentadas en el consentimiento informado fueron leídas a los participantes, para que puedan comprender que la participación es de tipo voluntaria, y entender asimismo la finalidad del estudio. Se les indicó que no habrá respuestas correctas o incorrectas y lo que se pretende conocer es su opinión respecto de algunos planteamientos, asimismo, se les aclaró nuevamente la información a aquellas

vendedoras que presentaron dudas al respecto. Después de haber obtenido los cuestionarios, se realizó una base de datos asegurando la calidad de cada uno de ellos, para que finalmente los resultados sean devueltos a la compañía.

Análisis estadístico

Para el análisis de los datos, se usó el programa SPSS (Statistical Program for Social Science) versión 22. Se inició sumando los ítems de la Escala de Satisfacción Laboral, conformada por 27, así como de cada una de sus dimensiones.

Se analizó las propiedades psicométricas del instrumento. Es decir, se realizó el análisis de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Posterior a ello, se determinó el tipo de normalidad que presenta la variable mediante el estadístico de Kolmogorov Smirnov, y se analizaron los estadísticos descriptivos para obtener la frecuencia y porcentajes de los datos sociodemográficos, asimismo se hallaron las unidades de medición central para la variable y sus dimensiones.

Resultados

Propiedades psicométricas

La Escala de Satisfacción Laboral, presenta confiabilidad en sus puntuaciones, debido a que al estimar el coeficiente de confiabilidad mediante el método de consistencia interna, se obtiene un $\alpha = 0,722$, lo que significa que presenta confiabilidad en sus puntuaciones al igual que sus ítems. Asimismo, las dimensiones de esta última variable presentan coeficientes de confiabilidad, ya que se obtuvo en la primera dimensión un $\alpha = 0,754$, en la segunda un $\alpha = 0,746$, en la tercera un $\alpha = 0,607$ y en la cuarta un $\alpha = 0,726$. (Véase Tabla 2)

Si bien al inicio la dimensión Reconocimiento Personal presentó un $\alpha = 0,558$; sin embargo, luego de eliminar los ítems 3, 14 y 19 el puntaje del Alfa de Cronbach aumentó a $\alpha = 0,607$.

En resumen, estos primeros análisis, nos permiten utilizar este instrumento para la medición de la Satisfacción Laboral, con una escala de 24 ítems, al igual que cada una de sus dimensiones.

Tabla 2

Análisis de la confiabilidad de la variable y sus dimensiones

Variables	N de elementos	Alfa de Cronbach
Satisfacción Laboral	24	0,722
Significancia de tareas	7	0,754
Condiciones de trabajo	7	0,746
Reconocimiento personal	5	0,607
Beneficios económicos	5	0,726

Tabla 3

Análisis de la confiabilidad de la variable Satisfacción Laboral

Ítems	M	SD	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ESL1	4,25	0,70	0,708
RESL2	3,96	0,79	0,719
ESL4	4,15	0,69	0,706
RESL5	3,98	0,74	0,714
RESL6	4,36	0,58	0,724
ESL7	4,24	0,68	0,707
ESL8	4,26	0,68	0,708
ESL9	4,21	0,77	0,713
RESL10	4,42	0,58	0,720
RESL11	4,45	0,54	0,721
RESL12	4,21	0,66	0,718
RESL13	4,40	0,66	0,712
ESL15	4,12	0,66	0,707
ESL16	4,19	0,75	0,715
RESL17	4,26	0,67	0,718
ESL18	4,39	0,61	0,708
ESL20	4,11	0,66	0,709
ESL21	4,36	0,59	0,707
ESL22	4,35	0,62	0,716
ESL23	4,16	0,68	0,710
RESL24	3,91	0,79	0,728
ESL25	4,13	0,66	0,712
ESL26	4,39	0,58	0,711
ESL27	4,19	0,69	0,714
<i>Alfa de Cronbach</i>			0,722

Análisis descriptivo

Mediante el análisis descriptivo se evidenció que las puntuaciones de la variable y sus dimensiones no presentan una distribución normal. Este hecho se observó mediante la prueba

de Kolmogorov Smirnov, donde la variable de estudio como sus dimensiones, no se aproximan a la normalidad ($p > .05$), es por ello que se empleó los estadísticos no paramétricos. (Véase Tabla 4)

Tabla 4

Estadísticos descriptivos

Variables	<i>M</i>	<i>SD</i>	Mín	Máx
Satisfacción Laboral	101,48	5,91	86	117
Significancia de tareas	30,29	2,81	21	35
Condiciones de trabajo	29,38	2,95	21	35
Reconocimiento personal	21,56	1,90	15	25
Beneficios económicos	20,25	2,65	13	25

En la Tabla 5 se observa que una ligera mayoría de las vendedoras (61%) presenta un nivel de satisfacción ya sea muy bajo (24%), bajo (13,7%) o promedio (23,3%). Mientras que el resto (39%) presenta niveles adecuados.

Tabla 5

Nivel de Satisfacción Laboral

Nivel de Satisfacción Laboral	<i>N</i>	%
Nivel muy bajo	72	24
Nivel bajo	41	13,7
Nivel promedio	70	23,3
Nivel alto	63	21
Nivel muy alto	54	18
Total	300	100

En la Tabla 6 se observa que la mayoría de las vendedoras (64,7%) presenta un nivel de satisfacción ya sea muy bajo (22,3%), bajo (11,7%) o promedio (30,7%) respecto a la

significancia de tareas. Mientras que el resto (35,3%) presenta niveles adecuados.

Tabla 6

Nivel de Satisfacción Laboral respecto a la Significancia de Tareas

Niveles	N	%
Nivel muy bajo	67	22,3
Nivel bajo	35	11,7
Nivel promedio	92	30,7
Nivel alto	40	13,3
Nivel muy alto	66	22
Total	300	100

En la Tabla 7 se observa que una ligera mayoría de las vendedoras (61,3%) presenta un nivel de satisfacción ya sea muy bajo (21,3%), bajo (6%) o promedio (34%) respecto a las condiciones de trabajo. Mientras que el resto (38,7%) presenta niveles adecuados.

Tabla 7

Nivel de Satisfacción Laboral respecto a las Condiciones de Trabajo

Niveles	N	%
Nivel muy bajo	64	21,3
Nivel bajo	18	6
Nivel promedio	102	34
Nivel alto	50	16,7
Nivel muy alto	66	22
Total	300	100

En la Tabla 8 se observa que la mayoría de las vendedoras (68%) presenta un nivel de satisfacción ya sea muy bajo (27,3%), bajo (22,4%) o promedio (18,3%) respecto al reconocimiento personal. Mientras que el resto (32%) presenta niveles adecuados.

Tabla 8

Nivel de Satisfacción Laboral respecto al Reconocimiento Personal

Niveles	N	%
Nivel muy bajo	82	27,3
Nivel bajo	67	22,4
Nivel promedio	55	18,3
Nivel alto	49	16,3
Nivel muy alto	47	15,7
Total	300	100

En la Tabla 9 se observa que algunas de las vendedoras (43,3%) presentan un nivel de satisfacción ya sea muy bajo (20%), bajo (3,3%) o promedio (20%) respecto a los beneficios económicos. Mientras que la mayoría (56,7%) presenta niveles adecuados.

Tabla 9

Nivel de Satisfacción Laboral respecto a los Beneficios Económicos

Niveles	N	%
Nivel muy bajo	60	20
Nivel bajo	10	3,3
Nivel promedio	60	20
Nivel alto	115	38,4
Nivel muy alto	55	18,3
Total	300	100

Discusión

En la presente investigación, se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo de la Satisfacción laboral en una muestra conformada por 300 Directoras de una empresa de productos de belleza.

Con respecto al objetivo principal, se identificó que una ligera mayoría de las vendedoras (61%) presenta un nivel de satisfacción ya sea muy bajo (24%), bajo (13,7%) o promedio (23,3%), lo que podría indicar que las vendedoras estarían percibiendo y evaluando las condiciones laborales (significancia de tareas, condiciones físicas, obtención de logros y el salario) como deficientes, así como perciben ausencia de reconocimiento personal y línea de carrera, lo que estaría originando en la ligera mayoría de la muestra el nivel de satisfacción mencionado. Mientras que por otro lado, el resto (39%) presenta niveles adecuados de satisfacción laboral, ya sea alto (21%) o muy alto (18%), lo que significaría que este grupo de vendedoras en la mayoría de oportunidades estarían percibiendo una estabilidad económica, es decir un salario de acuerdo a las funciones que desempeñan, asimismo, presencia de materiales y equipos necesarios, buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y/o jefes inmediatos, reconocimiento por los logros obtenidos, línea de carrera, entre otros factores.

Estudios anteriores señalan igualmente la presencia de un nivel de satisfacción laboral bajo o promedio en mujeres, como el estudio llevado a cabo por Isla, Ordinola, Rondan y Villalba (2017) donde se trabajó con un total de 150 mujeres ejecutivas, y según los resultados se evidencia que las mujeres presentaron un nivel de satisfacción laboral promedio. Asimismo, en un estudio realizado con una muestra de 250 vendedores de una empresa de electrodomésticos, se encontró que los hombres presentaron mayor satisfacción laboral que las mujeres (Apestequi, 2017). En otro estudio llevado a cabo por 30 trabajadores de puestos operativos, se encontró que sólo el 35% de las mujeres presentaron un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que más del 50% de ellas presentaron bajos niveles; por otro lado, se observó que los hombres fueron quienes mayor nivel de satisfacción laboral obtuvieron (Cruz, 2014) . En línea con estos resultados se encontró que en una investigación

llevada a cabo por Río (2014), el 27% de las mujeres de una empresa eléctrica municipal obtuvieron un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que el resto obtuvo bajo niveles; y en un estudio realizado por Barrios y Botia (2014) con un total de 310 colaboradores, se observó que los hombres están muchos más satisfechos con su trabajo que las mujeres, quienes presentaron niveles bajos de satisfacción.

Con respecto a los objetivos específicos, los resultados señalan que las vendedoras presentaron mayores niveles de satisfacción laboral en los factores extrínsecos (condiciones de trabajo, beneficios económicos) que en los intrínsecos (significancia de tareas, reconocimiento personal). Respecto a los factores extrínsecos se observó que algunas vendedoras (38,7%) presentan un nivel de satisfacción ya sea alto (16,7%) o muy alto (22%) respecto a las condiciones de trabajo, y más de la mitad de ellas (56,7%) presentan un nivel de satisfacción ya sea alto (38,4%) o muy alto (18,3%) respecto a los beneficios económicos. Ello significaría que este grupo de vendedoras en la mayoría de oportunidades estaría percibiendo una adecuada satisfacción respecto a los elementos extrínsecos del trabajo, como la remuneración, seguro de vida, relaciones con los compañeros de trabajo, condiciones laborales, políticas y administración de la compañía. Mientras que por otro lado, respecto a los factores intrínsecos, sólo algunas vendedoras (35,3%) presentan un nivel de satisfacción ya sea alto (13,3%) o muy alto (22%) en cuanto a la significancia de tareas, de igual forma menos de la mitad de ellas (32%) presentan un nivel de satisfacción ya sea alto (16,3%) o muy alto (15,7%) respecto al reconocimiento personal. Esto significaría que este grupo de vendedoras, sólo en pocas oportunidades estarían percibiendo una adecuada satisfacción respecto a los elementos internos del trabajo, entre ellos se encuentra el reconocimiento, la obtención de logros, la responsabilidad, línea de carrera y el trabajo en sí; mientras que en la mayoría de veces estos factores no son del todo percibidos adecuadamente, lo que podría generar que el nivel de motivación de trabajo en las vendedoras pueda disminuir.

Estos resultados también fueron obtenidos en estudios anteriores como el de Apestegui (2017), quien llevó a cabo un estudio en una muestra conformada por un total de 250 vendedores de una empresa de electrodomésticos, y en donde se encontró que el 52% de los

vendedores presentó un nivel muy bajo de satisfacción laboral según el factor motivacional o extrínseco, y el 51% un nivel promedio de satisfacción laboral según el factor higiénico o extrínseco. Pérez (2017), obtuvo resultados similares en una muestra conformada por 122 trabajadores de una entidad financiera, donde se identificó un nivel alto de satisfacción respecto a los beneficios laborales y condiciones físicas, y un nivel promedio en cuanto al desempeño de tareas, relaciones sociales y desarrollo personal; siendo así los factores extrínsecos los que mayor nivel obtuvieron. Por otro lado en una investigación realizada por Polo (2016) se evidenció que el 84% de los obreros de una empresa minera obtuvo un nivel promedio de satisfacción según el reconocimiento o consideración en el trabajo, el 79% obtuvo el mismo nivel pero según la relación que tienen con el superior y con los colaboradores; concluyendo así que el nivel de satisfacción respecto a los factores motivacionales fue menor al de los factores higiénicos. Hernández (2012) en un estudio llevado a cabo con 85 vendedores de entidades distribuidoras de snacks de la ciudad Quezaltenango, encontró que 82% presentó una alta satisfacción laboral según los beneficios económicos que les brinda la empresa, más no por el reconocimiento personal y significancia de tareas, asimismo Benalcázar (2014) encontró que respecto a los factores intrínsecos, el 9% de los vendedores de una empresa comercial presentó un índice de satisfacción muy baja, el 27% un índice bajo, el 30% un índice promedio, el 28% un índice alto, y el 6% un índice muy alto, mientras que en cuanto a los factores extrínsecos el 8% de los vendedores presentó un índice de satisfacción muy baja, el 27% un índice bajo, el 20% un índice promedio, el 41% un índice alto, y el 4% un índice muy alto; concluyendo así que los vendedores obtuvieron mayor satisfacción en los factores extrínsecos que en los intrínsecos.

Ante lo expuesto, se debe tomar en cuenta que los vendedores reciben una mayor presión continua por parte de sus superiores, quienes la mayoría de veces premian el esfuerzo de sus vendedores mediante incentivos e incremento del salario, más no por reconocimiento personal o algún otro factor motivacional interno (Goolsby, 1992). De acuerdo a Ruiz (2016), muchas veces las empresas podrán incentivar a sus vendedores con dinero o salario, no obstante, con el pasar de los meses aparecerán otros condicionantes intrínsecos muchos más relevantes. Por otro lado, es importante señalar que las mujeres son aquellas que tienen un mayor nivel de estrés a diferencia que los hombres, ello debido a que más de 1 millón de ellas

no sólo llevan a cabo sus actividades laborales, sino que también desempeñan diferentes roles en su hogar (Universa Perú, 2017). Por tanto, lo señalado en este párrafo podría estar relacionado al 37,7 % de vendedoras que poseen niveles bajos de satisfacción laboral, por lo que se requiere reforzar aspectos relacionados con las condiciones de trabajo y variables intrínsecas como la valoración, reconocimiento tanto personal como público, línea de carrera y grado de responsabilidad que se le otorga.

A pesar de la contribución del estudio, se debe mencionar lo hallado al analizar las propiedades psicométricas del instrumento utilizado. Si bien, el análisis de fiabilidad presenta puntajes deseados lo que ha permitido que se obtengan resultados coherentes y confiables, no obstante, algunos ítems fueron eliminados para elevar la confiabilidad de la dimensión reconocimiento personal.

Por otro lado, algunas limitaciones que se encontraron, fue el no poder llevar a cabo la aplicación en los días en donde la demanda de ventas y el número de clientela era mucho mayor debido a que las vendedoras están casi siempre en constante movimiento; así como el tipo de muestra usada no probabilística, debido a que no se pudo saber el número exacto de las vendedoras y por la falta de tiempo como recurso.

Después de todo lo mencionado, se sugiere a futuros investigadores, realizar estudios con muestras similares, debido a escasas investigaciones en vendedoras, de manera que permita obtener resultados que confirmen lo hallado. Sobre todo aplicarlo en fechas donde el nivel de ventas sea mayor, ello con el fin de establecer estrategias que refuercen la actitud de las vendedoras hacia su empleo, y haya menor posibilidad de la aparición de una baja productividad, intención de abandono, rotación laboral, bajo compromiso, entre otros. Asimismo, validar el instrumento llevado a cabo con muestras más grandes, realizar investigaciones incluyendo una variable adicional, como la intención de abandono, motivación o compromiso, ya que son factores que se encuentran influidos por la satisfacción laboral; y por otro lado averiguar variables en relación a las características de la ficha sociodemográfica,

que permitan observar el tipo de relación que existe con la variable satisfacción laboral, y conocer los niveles que presenta para cada variable.

Finalmente, se sugiere a la empresa implementar estrategias con el fin de fortalecer más la satisfacción laboral, sobre todo respecto a los factores motivacionales (línea de carrera, significancia de tareas, reconocimiento personal); y así prevenir algunos problemas a futuro que puedan afectar tanto a las vendedoras como a la compañía, entre ellos la baja productividad, absentismo laboral, intención de abandono, falta de compromiso, entre otros; y poder evitar también sobrecostos que generan tales consecuencias.

Referencias

- Apestegui, J. (2017). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, LIMA-PERÚ 2017* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11239/Apestegui_PJB.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511
- Barrios, B., & Botia, J. (2014). *Determinantes de la satisfacción laboral en Colombia*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia. Recuperado de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/151116.pdf>
- Benalcázar, W. (2014). *“La Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador”* (Tesis de Licenciatura). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7342/1/T-UCE-0007-347i.pdf>
- Cruz, N. (2014). *“Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género”* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cruz-Nancy.pdf>
- García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima – 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gestión (2019, 24 de junio). *¿Qué es el salario emocional y por qué es un buen incentivo para tener empleados felices?* Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/salario-emocional-buen-incentivo-empleados-felices-nnda-nnlt-271035>
- Goolsby, J. (1992). A Theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(2), 155-164.
- Hernández, L. (2012). *“Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango”* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Hernandez-Luis.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.). México, D.F.: McGraw Hill.
- Huamaní, E. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones – Lima, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9012/Huaman%c3%ad_AEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Isla, D., Ordinola, B., Rondan, J. y Villalba, J. (2017). *Satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9654/ISLA_ORDINOLA_SATISFACCION_EJECUTIVAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- La República (2018, 28 de marzo). *El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruano*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos>
- Mora, M. (13 de mayo, 2016). Qué tan felices están tus vendedores. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.callman.co/2016/05/13/tan-felices-estan-tus-vendedores/>

- Organización Internacional del Trabajo (2010). *¿De una crisis a la siguiente?* Recuperado de http://www.ilo.org/global/resources/WCMS_145113/lang-es/index.htm
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1).
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Cartolan EIRL
- Pérez, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una Institución Financiera de la Región I Lima 3, 2017* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3351/Perez_PMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Polo, W. (2016). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores obreros de la empresa especializada contratistas mineros y civiles del Perú, Retamas – Parcoy 2015* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8406/POLO%20REYES%20WENDY%20GIOANA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Retamozo, A. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17446/Retamozo_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera*

departamental de Huehuetenango (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

RPP Noticias. (2018, 30 de abril). *Día del Trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos?* Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772>

Ruiz, F. (13 de junio, 2016). *Cómo motivar vendedores*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://laventaperfecta.com/2016/06/13/como-motivar-vendedores/>

Universa Perú. (2017). *El estrés: un problema para casi el 60% de los peruanos*. Recuperado de <http://noticias.universia.edu.pe/cultura/noticia/2017/02/06/1149136/estres-problema-casi-60--peruanos.html>

Apéndice 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder tres cuestionarios. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de la presente investigación. No hay ningún problema ni riesgo que pueda causar esta actividad.

Si tiene alguna duda sobre la investigación o desea saber los resultados, puede hacer las consultas al siguiente correo: sadhit-1-07@hotmail.com

Desde ya se le agradece cordialmente su participación.

() **SI ACEPTO** participar voluntariamente en esta investigación.

Firma : _____

Fecha : _____

() **SI ACEPTO** participar voluntariamente en esta investigación.

Firma : _____

Fecha : _____

Apéndice 2

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Fecha de hoy: ____/____/____

Edad:

Sexo

- Hombre
- Mujer

Lugar de nacimiento

- Lima
- Fuera de Lima

Distrito de residencia actual

Estado civil

- Soltero
- Casado
- Conviviente
- Divorciado

Número de hijos

- Ninguno
- 1 hijo
- 2 hijos
- 3 a más hijos

Grado de instrucción

- Primaria
- Secundaria
- Superior Técnico
- Superior Universitario

Estado

- Culminado
- En curso
- Trunco

Antigüedad en la empresa

- Menor de 1 año
- 1 año
- 2 a 5 años
- 6 a 10 años
- Más de 10 años

Cargo actual

Antigüedad en el cargo actual

- Menor de 1 año
- 1 año
- 2 a 5 años
- 6 a 10 años
- Más de 10 años