

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Insatisfacción salarial en los colaboradores de la tienda Paris Jockey Plaza, Surco -
Lima 2017

Para optar el Título de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Benazhir Alessandra Baltazar Huapaya

Lima – Perú

2017

TITULO DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

“Insatisfacción salarial en los colaboradores de la tienda Paris Jockey Plaza,

Surco - Lima 2017”

Dedicatoria:

A Dios por mantenerme paciente durante este proceso, por brindarme la sabiduría necesaria para alcanzar mis objetivos.

A mis padres, por su infinito amor, apoyo y sabios consejos.

En memoria de mi Doña, quien es mi ángel y quien en vida siempre velo por mí y mi familia.

Agradecimiento:

A mi madre, por su apoyo incondicional en cada decisión que hasta hoy é tomado

A mi padre, por su motivación constante y sabios consejos

A Nicolas y Sebastian, por ser mi gran alegría todos los días y darme la dicha de ser su hermana.

A Christian por acompañarme en este camino, por su paciencia y amor.

A la Lic. Nora Casallo y a la Dra. Eva Riquez por brindarme su apoyo y conocimientos para concluir con éxito el presente trabajo de investigación.

Presentación

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la directiva N° 003-Fpsy TS – 2016.

Expongo ante usted mi investigación titulada “Insatisfacción salarial en los colaboradores de la tienda Paris Jockey Plaza, Surco - Lima 2017”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

El trabajo de investigación trata de evaluar el nivel de insatisfacción salarial en los colaboradores, evaluando a la población total de colaboradores entre hombres y mujeres (90 personas).

En el mundo moderno de una sociedad consumista donde el comportamiento socioeconómico de los colaboradores se encuentra limitado ante sus necesidades básicas humanas toda vez que la política salarial no permite satisfacer los principales requerimientos para alcanzar la mejora de su calidad de vida.

Índice

Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Presentación	V
Índice	VI
Índice de tablas	VIII
Índice de gráficas y figuras	IX
Índice de figuras	X
Índice de anexos	XI
Resumen	XII
Abstract	XIV
Introducción	14
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	
1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Objetivos	20
1.4. Justificación e importancia	21
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual	
2.1. Antecedentes	23
2.2. Bases teóricas	34
2.3. Definiciones conceptuales	40
CAPÍTULO III: Metodología	
3.1. Tipo y diseño de investigación	47

3.2. Población y muestra	48
3.3. Identificación de variables y su operacionalización	48
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49

CAPÍTULO IV: Procesamiento, presentación y análisis de resultados

4.1. Procesamiento y análisis de datos	51
4.2. Presentación de resultados	52
4.3. Análisis y discusión de resultados	75
4.4. Conclusión	79
4.5. Recomendaciones	79

CAPÍTULO V: Intervención

5.1. Denominación del programa	80
5.2. Justificación del Problema	80
5.3. Sector al que se dirige	82
5.4. Objetivos generales y específicos	82
5.5. Metodología de la Intervención	83
5.7. Cronograma	87

BIBLIOGRAFÍA	88
---------------------	----

ANEXOS

Índice de tablas

N° de Tabla	Información	Página
Tabla N° 1.-	<i>Sexo de la población</i>	52
Tabla N° 2.-	<i>Edad de la población</i>	53
Tabla N° 3 -	<i>Objetivo general</i>	54
Tabla N° 4.-	<i>Objetivo específico 1</i>	56
Tabla N° 5.-	<i>Satisfacción con el ambiente laboral</i>	58
Tabla N° 6.-	<i>Interrelaciones personales</i>	59
Tabla N° 7.-	<i>Salario justo</i>	60
Tabla N° 8.-	<i>Necesidades básicas</i>	51
Tabla N° 9.-	<i>Salario acorde al mercado</i>	62
Tabla N° 10.-	<i>Salario acorde a las funciones realizadas</i>	63
Tabla N° 11.-	<i>Motivación laboral</i>	64
Tabla N° 12.-	<i>Objetivo específico 2</i>	66
Tabla N° 13.-	<i>Dinero a disposición</i>	68
Tabla N° 14.-	<i>Dinero a obtenerse</i>	70
Tabla N° 15.-	<i>Planificación de gastos</i>	71
Tabla N° 16.-	<i>Taller de administración salarial</i>	72
Tabla N° 17.-	<i>Guía de observación directa</i>	73

Índice de Gráficos

N° de Gráficos	Información	Página
<i>Gráfico N° 1.-</i>	Sexo de la población	52
<i>Gráfico N° 2.-</i>	Edad de la población	53
<i>Grafico N° 3.-</i>	Objetivo general	54
<i>Grafico N° 4.-</i>	Objetivo específico 1	56
<i>Grafico N° 5.-</i>	Satisfacción con el ambiente laboral	58
<i>Grafico N° 6.-</i>	Interrelaciones personales	59
<i>Grafico N° 7.-</i>	Salario justo	60
<i>Grafico N° 8.-</i>	Necesidades básicas	51
<i>Grafico N° 9.-</i>	Salario acorde al mercado	62
<i>Grafico N° 10.-</i>	Salario acorde a las funciones realizadas	63
<i>Grafico N° 11.-</i>	Motivación laboral	64
<i>Grafico N° 12.-</i>	Objetivo específico 2	66
<i>Grafico N° 13.-</i>	Dinero a disposición	68
<i>Gráfico N° 14.-</i>	Dinero a obtenerse	70
<i>Gráfico N° 15.-</i>	Planificación de gastos	71
<i>Gráfico N° 16.-</i>	Taller de administración salarial	72

Índice de figuras

N° de Figura	Información	Página
<i>Figura 1.-</i>	(Vroom, Víctor y Deci Edward, Motivacion y alta dirección, Editorial Trillas S.A., México, 1979, pág. 237)	34
<i>Figura 2.-</i>	Adaptado de Chapman (2007)	39

Índice de anexos

N° de anexo	Información
Anexo 1	Cuestionario de Insatisfacción Salarial
Anexo 2	Guía de Observación Directa
Anexo 3	Operacionalización de la variable
Anexo 4	Matriz de consistencia

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo conocer el nivel de insatisfacción salarial en los colaboradores de la tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017. La presente investigación se caracteriza por ser de tipo descriptiva diagnóstica, de acuerdo a su contenido.

Para la obtención de los resultados estadísticos se realizó una encuesta de insatisfacción salarial que contaba con diversos indicadores (ambiente laboral, interrelaciones personales, satisfacción salarial, ahorro y planificación de gastos) dicha encuesta consta de 21 preguntas.

La población está constituida por 90 colaboradores, por lo que se tomó como muestra a la totalidad de la población (90 personas) para obtener una muestra totalmente confiable. Estos colaboradores pertenecen a las distintas áreas de la tienda Paris Jockey Plaza, posterior al análisis estadístico, se concluye que el nivel de insatisfacción salarial es alto con un 73% de colaboradores que no se encuentran satisfechos con el monto salarial percibido.

También reforzamos la gran influencia del salario emocional en el desempeño de los colaboradores, ya que el resultado del indicador de satisfacción con el ambiente laboral indica que el 58% de los colaboradores está muy satisfecho, mientras que el 42% considera que el clima laboral es bueno. Por otro lado el indicador de interrelaciones personales es bastante bueno, teniendo como resultado 89% de colaboradores que indican que la relación entre sus compañeros y jefes es buena, mientras que el 11% considera que es regular.

Palabras clave: Insatisfacción salarial, colaboradores, salario emocional, presupuesto, retail.

Abstract

The following research aims to know the level of wage dissatisfaction in the employees of the Paris Jockey Plaza store, Surco - Lima 2017. This research is characterized by being a descriptive type diagnosis, according to its content.

In order to obtain the statistical results, a survey of salary dissatisfaction was carried out, which had several indicators (work environment, personal interviews, salary satisfaction, savings and expenditure planning) this survey consists of 21 questions.

The population is made up of 90 employees, so the sample is represented by 90 people was sampled to obtain a totally reliable sample. These collaborators belong to the different areas of the Paris Jockey Plaza store, after the statistical analysis, it is concluded that the level of wage dissatisfaction is high with 73% of employees who are not satisfied with the salary amount received.

We also reinforced the strong influence of the emotional salary on the performance of employees, as the result of the indicator of satisfaction with the work environment indicates that 58% of employees are very satisfied, while 42% consider that the working environment is good. On the other hand, the indicator of personal interrelations is quite good, resulting in 89% of collaborators who indicate that the relationship between their peers and bosses is good, while 11% consider that it is regular.

Keywords: Wage dissatisfaction, employees, emotional salary, budget, retail.

Introducción

En los últimos tiempos, con el cambio a las sociedades industrializadas han ocurrido cambios sociales, culturales pero sobretodo económicos que han impactado a las distintas esferas del desarrollo humano, afectando no solo los modos de vida de las personas, sino también de las relaciones sociales y el vínculo que se establece con las organizaciones.

Actualmente estamos viviendo un proceso de modernización y crecimiento económico, con economías competitivas y procesos que día a día priorizan el uso de la tecnología para sus procesos.

Diversos autores definen la satisfacción laboral tiene relación al puesto de trabajo, centrándose básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal del colaborador (positivismo o negatividad). Robbins (1996) afirma, “la satisfacción es la actitud de un individuo hacia su trabajo, es decir, que un colaborador que se encuentra satisfecho con su trabajo, puede dar óptimos resultados”.

Por ello, con la presente investigación buscamos conocer el nivel de insatisfacción salarial en los colaboradores de la tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017; en ese sentido el presente trabajo se encuentra dividido en los siguientes capítulos:

Capítulo I se formuló el planteamiento del problema para la investigación, en base a ello, se diseña el problema general y los problemas específicos que posteriormente servirán para ser planteados. Además, se

incluye el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación y se concluye con la justificación e importancia del estudio.

Capítulo II, se expone el marco teórico, del cual se basa nuestra investigación, en esta sección se presentan los antecedentes internacionales como nacionales. El segundo subcapítulo se refiere a las bases teóricas que respaldan el estudio, donde se presentan los significados de las variables estudiadas, las teorías que resguardan la investigación y del instrumento utilizado.

Capítulo III, encontramos la metodología empleada para la investigación, el tipo de investigación, diseño, la población y el instrumento.

Capítulo IV, se exponen los resultados alcanzados con la aplicación del instrumento del estudio. Además, presentaremos las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo V, se encuentra el proyecto de intervención mediante un programa elaborado por etapas el cual tendrá por objetivo, fortalecer los déficits obtenidos en los resultados de la investigación.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

El neoliberalismo, hoy el fundamento del sentido común sobre la sociedad y la criatura humana, surge como nueva política en 1975 en Chile, bajo el auspicio de la dictadura del general Pinochet. Hacia fines de la década de 1970, se convierte en una marea que alcanza a todos los rincones del mundo con el liderazgo de los gobiernos de Margaret Thatcher en Reino Unido y de Ronald Reagan en Estados Unidos.

Las consignas del movimiento son simples, pero categóricas: desregular la economía, liberar los mercados, flexibilizar la contratación de mano de obra. El resultado en los países desarrollados ha sido un estancamiento de las remuneraciones y una insólita concentración de la propiedad y el ingreso. (Portocarrero, 2016)

El modelo económico en mención promueve la implementación de políticas de libre comercio, permitiendo así el flujo de capitales económicos y financieros; durante la época, muchas de las empresas de vínculo nacional pasan a ser manejados por el capital privado, incrementando así la economía dinámica del neoliberalismo.

Es así como en el año 2007 llega al Perú los Centros Comerciales Sudamericanos, CENCOSUD S.A, es un consorcio multinacional de origen Chileno que opera en diversos países de Sudamérica, como: Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia, dedicándose principalmente a vender productos de forma minorista o de venta Retail,

Con más de 50 años en el mercado, Cencosud tiene sus inicios en el año 1960, dicho formato de venta Retail se inicia con la innovación del primer formato de venta en autoservicio.

El concepto de Retail o minorista está relacionado a la intermediación que existe entre el fabricante y el consumidor, siendo el minorista, el canal que tiene el contacto directo con el cliente final. En los Retails, la logística es un tema central, ya que es importante los inventarios en la gestión del negocio: abastecimientos, stocks, mermas y productos obsoletos. (Iberico & Morales, 2015)

Cencosud cuenta en el Perú con 4 unidades de negocio, como; Supermercados (Wong y Metro), Tiendas por departamento (Paris), Servicios financieros (Banco Cencosud) y Centros comerciales (Shopping center) a nivel nacional cuenta con un aproximado de 14 500 colaboradores.

En la presente investigación nos enfocaremos en Paris, que es la tienda por departamento del grupo Cencosud, Tiendas Paris ingresa al mercado peruano en Marzo del 2013 con su primera tienda ubicada en la ciudad de Arequipa, a la fecha cuenta con 11 tiendas a nivel nacional.

Sabemos que la insatisfacción salarial es la principal causa del bajo rendimiento laboral en los trabajadores, en su mayoría, donde no se sienten cómodos y esto repercute en su forma de trabajar y sobretodo en su identificación con su centro de trabajo.

El presente estudio, permite identificar la problemática de la insatisfacción salarial, que determina consecuentemente la insatisfacción laboral de los colaboradores de Paris Jockey Plaza, Surco - Lima 2017.

Estudios realizados demuestran que la mala compensación económica es una de las características principales que causa la insatisfacción laboral en los empleados.

La población de estudio son los colaboradores de la tienda por departamento Paris Jockey Plaza que se encuentran ubicado en el distrito de Surco, dicha población cuenta con una cantidad de 90 colaboradores hombres y mujeres, que representa el 0.8% de la población total de colaboradores a nivel nacional.

El objeto de estudio será conocer y mejorar el nivel de insatisfacción salarial para la mejor distribución y alcance de los ingresos económicos del colaborador, permitiendo la racionalización en la administración de los recursos económicos. De esta manera poder influenciar en la mejora de la calidad de vida, en el buen clima laboral y su influencia en un mejor rendimiento laboral, puesto que el ambiente de trabajo es el entorno frecuente y cotidiano de los colaboradores, e influye en gran medida con la correcta realización y cumplimiento de sus funciones laborales.

1.2 Formulación del problema:

El problema general se plantea con la siguiente interrogante:

✓ ¿Cuál es el nivel de insatisfacción salarial en los colaboradores de la tienda por departamento Paris Jockey plaza, Surco - Lima?

Los problemas específicos se plantean con las siguientes interrogantes:

✓ ¿Cuáles son las características que identifican el nivel de insatisfacción salarial que influye en el rendimiento laboral de los colaboradores de la tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017?

✓ ¿En qué medida el rendimiento laboral de los colaboradores se ve influenciado con la insatisfacción salarial en la tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017?

1.3 Objetivos:

Objetivo general:

- ✓ Conocer el nivel de insatisfacción salarial en los colaboradores de la tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017

Objetivo específico:

- ✓ Conocer las características que identifican el rendimiento laboral en los colaboradores de la tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017
- ✓ Identificar los principales aspectos que integran la distribución monetaria de los colaboradores de la tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017
- ✓ Proponer un programa social de administración salarial que permita mejorar la distribución económica y mejora de la calidad de vida en los colaboradores de la tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017

1.4 Justificación e Importancia:

El capital humano evaluado desde el enfoque humanista radica, principalmente, en el respeto a la persona humana; es decir, la administración del capital humano manifestada y sustentada en la consideración al trabajador, independientemente de la posición funcional que ejerza, como protagonista del desarrollo institucional de la gestión. Consideración que ha de manifestarse en el respeto al cumplimiento de sus deberes y obligaciones como del ejercicio de sus derechos, en el apoyo a iniciativas para mejorar los niveles de comunicación e integración. (Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo, 2018)

Teniendo como eje principal de la investigación el desarrollo de los colaboradores y reafirmando el aporte primordial de su trabajo en las organizaciones. Corroboramos que el aporte del capital humano para el buen desarrollo y el desempeño de las funciones laborales son fundamental.

El tema a investigar tiene como objetivo principal, conocer el nivel de insatisfacción salarial de los colaboradores y mejorar la administración salarial de los colaboradores, permitiendo elevar el nivel de satisfacción laboral pero sobretodo mejorar la calidad de vida del colaborador y su familia.

La investigación intenta generar la rentabilidad equitativa, entre el colaborador y su familia, logrando crecer responsablemente con cada uno de los grupos de interés y también contribuir con el crecimiento familiar y laboral por parte del colaborador.

La labor del Trabajador Social durante la presente investigación será identificar cual es el nivel de insatisfacción salarial de los colaboradores de la

tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017, a través de ello proponer el uso de técnicas adecuadas para el manejo de la administración salarial y que permita mejorar la distribución y alcance de los ingresos económicos, contribuyendo así a la mejora de la calidad de vida del colaborador y su ámbito familiar.

La investigación sobre la insatisfacción salarial permite aportar a la teoría científica de la carrera profesional de Trabajo Social como también a la comunidad científica.

Capítulo II

Marco teórico conceptual

2.1 Antecedentes:

Internacional:

1. Hannoun (2011): “*Satisfacción laboral*” Argentina.

El objetivo principal de la investigación fue dar a conocer lo importante de la satisfacción laboral en los colaboradores del área de finanzas de la empresa Nextel Argentina S.A., así mismo identificar cuáles son las causas frecuentes de la insatisfacción laboral para poder erradicarlas de los centros laborales.

La eliminación de la fuente de insatisfacción laboral, se ve reflejada en el desempeño de los colaboradores, en su actitud frente a los nuevos retos que se presentan y sobretodo en su aporte a las metas corporativas.

Como parte final de la investigación, fue determinar la influencia de los recursos humanos en la organización en el desempeño óptimo de las funciones y en la obtención de mayor rentabilidad debido a la satisfacción del cliente final.

Según la investigación realizada, detalla cómo causal de la insatisfacción laboral, a 4 factores principales: salarios bajos, relación con los jefes o puestos superiores, limitación en ascensos profesionales, y las malas condiciones del ambiente laboral. Se muestra como conclusión de la investigación que el indicador de satisfacción laboral en relación a lo social y el compañerismo que existe en el área es óptimo, mientras que el indicador de insatisfacción con la remuneración es el indicador más alto.

2. Pullupaxi (2014): *“Salario emocional como factor motivacional y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa HOSPIPLAN Cía. Ltda.”* Quito - Ecuador.

El objetivo fundamental de la investigación es generar pertenencia en los empleados con la finalidad de retenerlos. La insatisfacción salarial, la desmotivación y la amenaza de rotación; motiva a probar la influencia del salario emocional en el desempeño laboral; se fundamenta teóricamente en la teoría bifactorial de Herzberg, basada en los factores motivacionales higiénicos e intrínsecos: clima laboral, salarios, beneficios, crecimiento y desarrollo personal, autorrealización; que son tratados en tres capítulos: salario emocional, evaluación al desempeño y motivación

El Salario Emocional como factor motivacional constituye una de las estrategias organizacionales de mayor importancia para lograr el cumplimiento de los objetivos corporativos y a su vez también facilita el desarrollo del empleado y beneficio de la corporación.

En la investigación realizada se desarrolla una explicación acerca de porque es importante mantener al personal motivado y como esta acción también se tiene una reacción que son reflejados en los resultados de productividad y el alcance de los objetivos de la corporación.

A través de los factores motivacionales del salario emocional se puede obtener mejores niveles de desempeño, responsabilidad, productividad y pertenecía por parte de los colaboradores hacia la organización.

3. Pablos (2016): *“Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres”* España.

El objetivo principal fue analizar el índice de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras de los hospitales públicos de las capitales de la provincia de la comunidad Autónoma de Extremadura.

La mencionada investigación ha sido desarrollada con una metodología de tipo cuantitativa y de diseño descriptiva; mientras que la recolección de información se realizó mediante la aplicación de un cuestionario que fue aplicado a una muestra total de 231 personas, siendo de ellas 200 mujeres (86.58%) y 31 varones (13.42%) y un grupo de discusión, cuyo objetivo era conocer la percepción que los colaboradores tienen de sus centros de trabajo.

Se concluyó que el más alto índice de insatisfacción en el grupo de enfermeras es el de la facilidad para el uso de mobiliarios y material de los hospitales, esto produce un gran estrés por parte de los colaboradores ya que no pueden cumplir adecuadamente con sus funciones. Es importante prevenir que la insatisfacción laboral afecte en el personal de enfermería ya que repercutiría en su desempeño y puede ser totalmente perjudicial para el cuidado de los pacientes y la salud de las enfermeras

4. Jerez (2013): *“Los Factores Remunerativos y su influencia en la gestión empresarial en Comercial “San Miguel”* Ambato – Ecuador.

La investigación realizada tiene como propósito de estudio establecer un manual de funciones para mejorar el desempeño laboral del personal en Comercial “San Miguel”.

Mediante la jerarquización y las diferentes funciones a desempeñarse ayudara a mejorar la autoestima de las personas que trabajan en la compañía, y esto influirá en el ánimo de los colaboradores, lo que les motivará a seguir trabajando con énfasis buscando siempre conseguir los objetivos propuestos y mejorará los indicadores de la empresa y por ende las utilidades incrementarán. Captar clientes es primordial para el óptimo surgimiento de una corporación debido a que si existe mayor número de clientes mayores serán las ventas y al final del año se repartirán las utilidades de manera equitativa entre todos los trabajadores. Obtener una buena remuneración es la base primordial para todo empleado ya que puede generar el bienestar propio y de su familia. La experiencia es un factor muy importante que se gana con el conocimiento adquirido y poniéndolo en práctica en la vida profesional en el lugar de trabajo, desempeñándose con honestidad y con el esmero diario sobre todo con las ganas de querer aprender cada día más.

5. Guerra & Sosa (2015): *“Impacto del salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en el servicio hacia el cliente externo”* Trabajo de investigación para obtener el título de Magister en dirección estratégica de Recursos Humanos. Quito - Ecuador.

La mencionada investigación, hace relación a la importancia que tiene el desarrollo del salario emocional en el colaborador de la Organización Latinoamericana de Energía (OLADE) y su reflejo en el desarrollo de la corporación, también menciona que para que las empresas puedan mantenerse vigentes en el mercado y ser productivas; es importante tener a un “trabajador contento” ya que se obtendrán resultados positivos.

Dicha productividad está directamente involucrada con el desempeño de los colaboradores, porque son ellos quienes se encargan de la producción de bienes y servicios dentro de la corporación.

El estudio se realizó en la ciudad de Quito y para la obtención de los resultados de la investigación se realizaron 3 encuestas virtuales que median diversos indicadores como clima laboral, servicio al cliente y valoración del salario emocional. Se obtuvo un 89.97% como resultado a la encuesta de servicio al cliente y lo más significativo fue lo expresado por la encuesta de clima laboral que arroja un 97% lo cual corrobora los resultados de la primera encuesta realizada

Con los resultados obtenidos de la investigación se confirma la importancia de la aplicación del salario emocional en el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la empresa OLADE, mejorando así su calidad de vida y obteniendo un equilibrio familiar.

Nacional:

6. Alva & Juárez (2014): *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.”* Trabajo de investigación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Trujillo. Perú.

La mencionada investigación, tiene como objetivo identificar los factores que mantienen la relación entre la satisfacción y la productividad laboral; la investigación realizada en la empresa Chimu Agropecuaria fue de diseño descriptivo en el cual se consideró como muestra a un grupo de 80 personas. Las dos variables estudiadas refieren al índice de productividad y la

influencia de la satisfacción de los colaboradores para el desempeño de las funciones.

Tras los resultados de la investigación se puede evidenciar que la influencia de la satisfacción es notable en la producción, el alto nivel de rotación de personal crea en el personal una inseguridad, adicional a ello los colaboradores indican un alto índice de estrés ya que la rotación hace que la carga laboral aumente significativamente para los colaboradores estables.

Las empresas de hoy en día buscan generar ingresos económicos a través de sus clientes pero omiten un tema muy importante, el bienestar del colaborador, pues ellos necesitan potenciar sus habilidades, es importante también laborar en un ambiente agradable y así poder sentirse satisfechos con lo que realizan dentro de la empresa.

En nuestra sociedad existe un gran consenso respecto a la influencia que tiene la satisfacción laboral como variable fundamental para la productividad, por ello la importancia de tener colaboradores contentos.

7. Moreno, Paredes, Seminario (2016): *“Salario Emocional: Diseño de Lineamientos de Fidelización del Talento Humano en el Sector Retail, Caso Supervisores de Tiendas Por Departamento Ripley”* Lima. Perú.

El estudio tiene como objetivo identificar los nuevos beneficios del salario emocional, también diseñar un lineamiento que se encuentre basado en los factores que utilicen el salario emocional como primera opción de crecimiento.

Hoy en día las personas buscan que sus empleadores les brinden beneficios más allá de lo económico, por lo tanto, los gestores del talento humano deben desarrollar estrategias y prácticas orientadas a promover y proveer un conjunto de beneficios no monetarios, al cual se determina como salario emocional.

La investigación plantea la posibilidad de elaborar un lineamiento que pueda fidelizar el talento humano sin la necesidad de brindar un incentivo económico sino identificando y utilizando los beneficios del salario emocional que no sea remuneración económica al trabajador.

Los autores en la investigación hacen referencia al buen aporte del salario emocional en el desarrollo de las actividades laborales, se implementaron buenas prácticas que hagan sentir al colaborador contento con su ambiente de trabajo y con las funciones que realiza. Este estímulo emocional puede prevalecer más que el monto remunerativo.

8. Benites (2012): "*Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena SAC*"

El trabajo de investigación es realizado en el consorcio La Arena S.A.C, la investigación es de tipo descriptiva correlacional y tiene como objetivo, comprobar si el clima organizacional influye directamente en el nivel de desempeño de sus colaboradores.

Para la realización de la investigación se aplicó entrevistas, guías de observación y encuestas a 55 personas que son la muestra poblacional. Como resultado de la investigación, se obtuvo que el clima organizacional y la evaluación de desempeño están en un nivel dentro de lo esperado.

El grupo muestra se vio dividido en 2 sectores, la parte administrativa y la parte operativa; las características de los grupos también se expresan como parte del resultado de la investigación, la parte administrativa solicita mayor acercamiento de los jefes, buenas relaciones interpersonales, mientras que la parte operativa, solicita que para mejorar el índice de clima organizacional, se evalúen la remuneración ofrecida y se tenga mayor hincapié con los reconocimientos de los logros obtenidos.

9. Sumari (2015): *“Factores determinantes de la educación financiera en personas adultas de la urbanización San Santiago de la ciudad de Juliaca”* Puno. Perú.

La investigación tiene como objetivo de estudio determinar los factores que establecen la educación financiera. Para ello la investigación determinará la capacidad de ahorro de los pobladores, el uso de los centros financieros y su capacidad de entendimiento de los temas.

Como muestra de la investigación, se trabajó con 313 personas, pobladoras de la ciudad de Juliaca.

Como conclusión de la investigación se puede determinar que la falta de información sobre el manejo y beneficio de los centros financieros, la capacidad de ahorro y demás, está perjudicando a los pobladores, ya que impide su participación en los procesos económicos, en algunas ocasiones la falta de información produce el endeudamiento y multas para los prestamistas.

Es así como el proceso lleva a retraso del crecimiento económico de la población.

El autor recomienda, reforzar el manejo de información sobre la educación financiera, para obtener finanzas saludables mejorando la capacidad de ahorro de la población. Es necesario tener presente los beneficios del ahorro.

10. Marquina (2013): *“Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de lima, 2011”*

En la última década las organizaciones han reconocido que el capital más importante son las personas que las conforman. Es por esta razón que se incrementaron considerablemente las investigaciones basadas en determinar cómo atraer, mantener, incentivar y retener a los mejores colaboradores. Debido a esto, diversos autores han tratado de definir estas variables intentando comprenderlas para aplicarlas en la vida laboral de las organizaciones; en la actualidad se entiende la satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo (Palma, 1999).

Al centrarse en la persona como factor primordial para la organización, surgieron teorías que proponían que los trabajadores satisfechos con su actividad laboral rendían considerablemente y producían más de lo requerido al sentirse comprometidos con las metas y estándares institucionales; a manera de ejemplo citamos a Côté y Heslin (2003) quienes mencionan que “los empleados satisfechos son más leales a la organización” (p. 121), si se tomara en cuenta esta declaración, resultaría muy beneficioso para toda institución el tratar de incrementar la satisfacción con el propósito de comprometer a sus colaboradores y así mantener o aumentar su operatividad.

Así mismo es sabido que esta universidad privada es una organización que brinda servicios educativos de formación profesional; se conoce que aquí existen muchos planes y proyectos trazados por las personas que laboran en la administración central; estos proyectos buscan mejorar la eficacia de la enseñanza y los servicios brindados en esta casa superior de estudios. 11 Cada año esta universidad privada crece considerablemente en personal y

alumnado, sin embargo aún no hay un esfuerzo evidente para conocer la satisfacción laboral de su personal; se puede percibir que la administración central ha descuidado los procesos que aseguran la satisfacción del empleado y se ha centrado en el crecimiento y desarrollo de la institución más no en el crecimiento de las personas que la conforman.

Se observa que lo referente a la satisfacción, la institución se ha mantenido en los estándares en relación a los reglamentos y legislaciones laborales del gobierno peruano, los cuales sólo aseguran la estabilidad laboral, sin tratar de implementar alguna innovación grande y contundente para incrementar la satisfacción de su personal; a pesar de esto sus empleados continúan trabajando; se puede apreciar cierto grado de compromiso en ellos y en la labor que realizan; es curioso indicar en conversación con algunos de ellos la mayoría comenta que estarían “mejor pagados, con mejor estructura, mejor ambiente laboral y mejor tratados en otras instituciones que aquí; se encuentran en esta institución por “misión cristiana” más que por convicción y anhelo profesional.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teoría de la expectativa:

La teoría de la expectativa, fue iniciada por Victor Vroom en 1964 quien afirma que la fuerza de una tendencia a actuar en determinada situación dependerá de la expectativa que se ha generado para la realización del acto y sobre todo esté seguido por un resultado atractivo para el individuo.

A través del estudio se pudo relacionar la conducta con la expectativa, originado por la motivación.

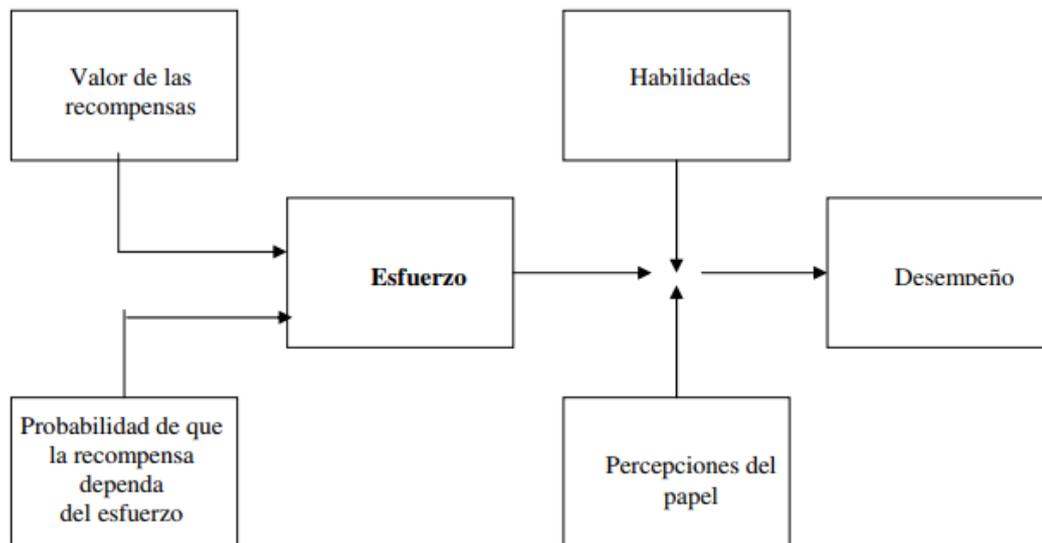


Figura 1 (Vroom, Víctor y Deci Edward, Motivación y alta dirección, Editorial Trillas S.A., México, 1979, pág. 237)

Este modelo pretendía; identificar el origen de las valencias y expectativas del personal y vincula el esfuerzo con el rendimiento y la satisfacción del trabajo, entonces podemos decir que se puede relacionar el aumento de esfuerzo de los empleados con el incremento en la medida que lo vincule con las recompensas que se otorgaran luego del acto

Finalmente Vroom, habla de la satisfacción del colaborador y la define como el resultado de la motivación realizada por el desempeño del trabajo pero sobretodo, la forma en que la persona percibe la relación entre el esfuerzo y la recompensa. Siendo expresadas en recompensas extrínsecas e intrínsecas.

(Vroom & Deci, 1979, pag. 237)

2.2.2 Teoría del capital humano:

Theodore Schultz (1959)

Esta teoría ha pasado de ser un concepto que se utilizaba básicamente para explicar las diferencias en los ingresos percibidos por los distintos grupos de trabajadores, a ser un área de investigación con entidad propia en la ciencia económica. Este cambio no sólo se debe a que los economistas se han percatado de que es un elemento que está detrás de fenómenos tan diferentes como el crecimiento económico o la velocidad de ajuste de la demanda de trabajo, sino a que, además, lo han convertido en tema de interés científico por sí mismo. (Instituto de analisis economico y empresarial de Andalucía, 2008).

Por otro lado, el autor Schultz (1959) define al capital humano como: el conjunto de capacidades y habilidades que favorecen a la conservación de la productividad y la empleabilidad de la persona (por empleabilidad entendemos, que es la facilidad de encontrar un empleo donde la persona demuestre su capacidad y tenga retribuciones por el esfuerzo realizado).

El autor señala en su teoría que existen cinco factores que han contribuido a la mejorar de la capacidad humana:

Factores como la mejora en los servicios de salud, incremento de puestos laborales, mejora en la calidad educativa, programas de formación educativa y laboral e inclusión en el ámbito laboral para personas adultas y la mejora y adaptabilidad de personas para las oportunidades de trabajo.

Otro autor que refuerza la teoría del capital humano es Díaz (2009) quien sostiene que con los factores planteados es necesario que el capital humano sea aplicable a través del mercado para que las personas, encuentren mayores oportunidades de desarrollo y promuevan el crecimiento personal y la empleabilidad profesional; con la implementación de los factores, la mano de obra será calificada, tendremos mayor cantidad de personal profesional y generaran mayor productividad en el trabajo e impulsen el crecimiento de la economía. Es por ello que la política económica debe En este sentido, la política económica debe al capital humano como un contribuyente al crecimiento.

2.2.3 Teoría de la Equidad:

Fue propuesta por John Stacey y sostiene la importancia de la equidad en la motivación, los empleados normalmente comparan los aportes realizados al centro laboral (el esfuerzo entregado, las competencias, la experiencia y la educación) y lo obtenido tras el cumplimiento de las funciones (los salarios, aumento de sueldo y los reconocimientos obtenidos).

El autor sostiene que las personas obtienen de su trabajo lo que invierten en él y los resultados son comparados entre ellos con sus

compañeros y se realiza una autoevaluación entre los colaboradores, en relación a una igualdad entre los aportes y los resultados.

La teoría sustenta que la motivación, el desempeño y la satisfacción de los empleados dependen de la evaluación en relación de su esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en situaciones parecidas. El autor plantea una novedosa fórmula para el cálculo de este equilibrio.

$$\text{Ratio de satisfacción de un empleado} = \frac{\text{Aportaciones de la empresa}}{\text{Aportaciones individuales}}$$

2.2.4 Teoría de la motivación:

Fue planteada por Maslow (1943), quien dice que las acciones surgen a raíz de una motivación de cubrirá alguna necesidad. Estas necesidades pueden ser ordenadas según su grado de importancia o necesidad para el alcance del bienestar.

El autor propone en la mencionada teoría que existe una escala de necesidades y que al lograr la satisfacción de la más básica los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados.

La teoría refiere que si la persona alcanza satisfacer sus primeras necesidades (básicas), entonces cuenta con la capacidad de cumplir y satisfacer sus necesidades más elevadas y alcanzar la autorrealización

Para mayor explicación de la teoría el autor divide las necesidades en cinco niveles, empezando por las necesidades básicas que están ubicadas en la parte inferior de la pirámide a diferencia de las necesidades más complejas se encuentran en la parte alta de la pirámide.

Mostramos los cinco niveles de necesidades:

- Necesidades fisiológicas:

La primera prioridad del ser humano que son las necesidades fisiológicas y de vital importancia para su supervivencia y de orden biológico.

Dentro de este nivel de necesidad encontramos necesidades como: respirar, hidratarnos, alimentarnos, cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo determinado, las demás necesidades pierden importancia y dejan de existir.

- Necesidad de seguridad:

Esta necesidad incluyen necesidades relacionadas con el estado de orden y seguridad personal, aquí figuran la seguridad física, el empleo, la salud, y los ingresos, etc.

- Necesidades de afiliación:

Se describen estas necesidades como menos básicas y se “activan” cuando las necesidades inferiores están satisfechas, la necesidad de afiliación está orientada al ámbito social, a la necesidad de amor y permanencia, de ser aceptado como miembro de un grupo social y organizado.

- Necesidades de reconocimiento:

Después de las necesidades de afiliación con el reconocimiento social, tenemos la necesidad de reconocimiento como el autoestima, el reconocimiento de la propia persona, de sus logros obtenidos y del aporte valioso de la persona en la sociedad.

La necesidad de reconocimiento se divide en 2, la inferior y superior. La inferior refiere al respeto, reputación y dignidad hacia las demás personas y la superior determina el respeto por sí mismo, la autoconfianza, independencia y libertad.

- La necesidad de autorrealización:

Este es el nivel más elevado de la pirámide de necesidades de Maslow pues este nivel esta atribuido al desarrollo de las necesidades internas, el desarrollo espiritual, la búsqueda de una misión en la vida y la ayuda al prójimo.

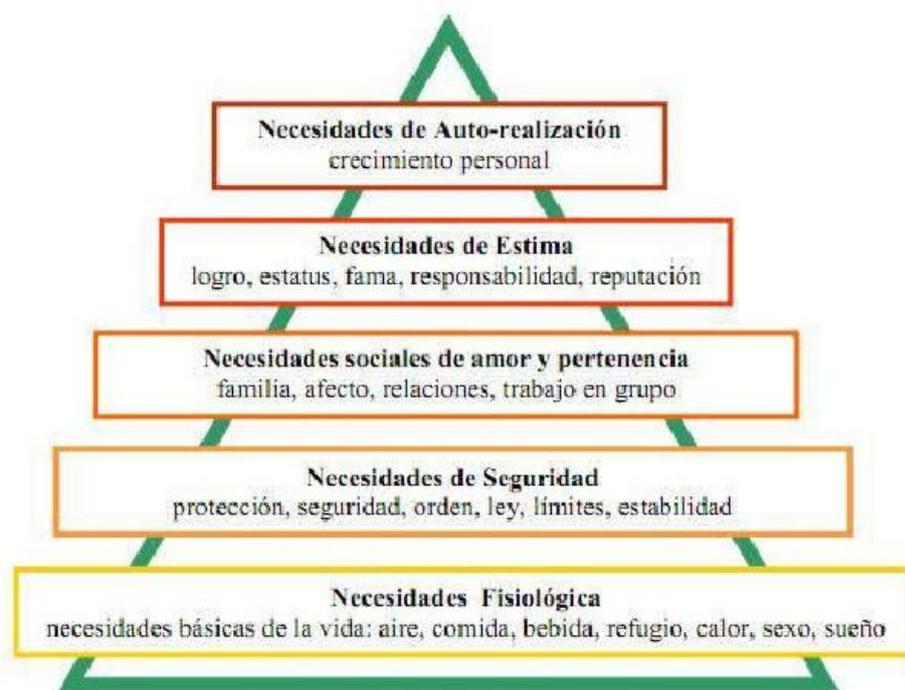


Figura 1. Adaptado de Chapman (2007).

2.2.5. Salario Mínimo en el Perú:

Según Izquierdo (2016), comenta que el salario mínimo en el Perú es la denominada remuneración mínima vital, este monto es fijado por el Consejo nacional del trabajo, en concordancia con el gobierno y las asociaciones de trabajadores del Perú. El monto percibido actualmente es de S/850.00 nuevos

soles los cuales son entregadas a un trabajador en remuneración a una jornada de trabajo de ocho horas diarias o 48 horas semanales.

2.3 Definición conceptual:

Como punto inicial de la presente investigación sobre la insatisfacción salarial; exponemos los principales términos que identificaran a nuestra investigación y aportarán con un mejor alcance intelectual

1. Retail:

Schmintt (2006) menciona que “el retail está constituido por diversas actividades que intervienen en la venta de bienes o servicios a un consumidor final; en este tipo de venta el comerciante debe prestar mayor atención al público o consumidor, brindando un mejor servicio”.

2. Satisfacción laboral:

Robbins (1998) menciona que la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, estas actitudes son determinadas por las características que halla el colaborador en su ambiente de trabajo enfocándose en las percepciones de lo correcto. El autor menciona que existen características que mejoran la percepción del puesto, como es: las condiciones del trabajo, la supervisión, las actividades del puesto, y un factor importante es la retribución por la actividad, la línea de carrera, entre otros.

Para Robbins (1998) indica que en la satisfacción laboral se puede establecer dos tipos de satisfacción; como es la satisfacción general, que determina en general como se puede sentir el colaborador dentro de su

ámbito de trabajo, y la satisfacción por facetas, que refiere a la satisfacción frente a las actividades o aspectos específicos del trabajo.

Otra definición de satisfacción laboral es la planteada por Shultz (1990) quien indica que existen factores que si bien no forman parte del ambiente laboral, pero tienen gran influencia en el desarrollo y desempeño de las actividades de los colaboradores. Factores que también repercuten en la satisfacción personal y laboral. Como ejemplo podemos nombrar a la estabilidad emocional, los ingresos económicos, la familia o las actividades recreativas.

3. Clima Laboral:

Según Cabrera (1999), afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa. Así mismo comenta que está formado por el orden de las diversas características propias de la empresa.

Siendo éste el reflejo de las habilidades y problemas que los colaboradores manejan dentro de su ámbito laboral para influir (aumentar o disminuir) en su productividad.

Para Robbins (1998) la demostración de un buen trabajo, es porque el colaborador está satisfecho con él y emite actitudes positivas. Todo lo contrario de un colaborador insatisfecho. Comúnmente podemos decir que un trabajador feliz, será una muestra de un clima laboral idóneo.

4. Calidad de vida:

Para Ardila (2003) el alcance de la calidad de vida es el alcance de una satisfacción general, logrando la realización de las potencialidades de una persona.

Para el autor la calidad de vida cuenta con aspectos objetivos y subjetivos; podemos describir los aspectos objetivos como las cosas materiales, las buenas relaciones sociales, entre otras. Mientras que los aspectos subjetivos, están derivados a la intimidad, la seguridad y la productividad de la persona.

5. Recompensas justas:

Según Porter & Lawler (1968) plantean que existen dos tipos de recompensas que están relacionadas con la satisfacción laboral, estas son las recompensas extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas intrínsecas son las experimentadas en el interior de la persona, es decir los sentimientos. Como el orgullo, la satisfacción. Mientras que las recompensas extrínsecas son otorgadas por el empleador, como son los salarios, las facilidades para ascensos.

6. Compensaciones:

Fernández (2002), explica que la remuneración es el vínculo que se establece en la medida que las personas aportan a su trabajo a cambio de un pago (económico en su mayoría) el cual está constituido por un factor determinando de la organización.

Otro concepto es el otorgado por Villanueva y Gonzales (2005) quienes indican que el término “compensación incluye todo tipo de recompensas, las extrínsecas que considera los elementos monetarios o no monetarios que son recibidas por el trabajador a cambio de su trabajo en. A diferencia de las recompensas intrínsecas y estas se refieren a las recompensas internas del colaborador, que refieren al involucramiento del colaborador en las actividades de la organización como la satisfacción laboral, la autonomía y las oportunidades de crecimiento, el compromiso, el aprendizaje y mejora”.

Los autores hacen mención a que la compensación total está compuesta por 3 elementos:

✓ La remuneración básica:

Hace referencia al sueldo, que es definido como la remuneración o pago regular que el colaborador percibe por la prestación de sus servicios a una organización, esta será estructurada y establecidas por un pago justo y equitativo, dependiendo de los cargos obtenidos en la organización, el desempeño y las competencias, esto será determinando para garantizar a competitividad externa.

✓ Los incentivos:

Están ligados directamente con el desempeño o la productividad del colaborador, es decir que tienen una relación directa entre los resultados y los incentivos que se obtendrán. El monto o producto del incentivo dependerá de los resultados y no es garantizado o permanente.

Aquí, podemos nombrar a los bonos por participación, comisiones, y dependerán del desempeño de los colaboradores.

✓ Los beneficios:

Está referido básicamente a los componentes no monetarios de la compensación total, podemos reconocer como beneficio a, las vacaciones, los seguros de salud, los convenios corporativos pero dependerán únicamente del empleador.

7. Motivación laboral

Robbins (2004) considera que la motivación dentro del ámbito laboral, está relacionada a la voluntad del colaborador en aceptar las metas corporativas como personales y así lograr óptimos resultados, estas metas serán conseguidas siempre que el colaborador asuma la responsabilidad o la necesidad individual. A necesidad, nos referimos a un estado interno o emocional del colaborador que hace que los resultados obtenidos se consideren atractivos.

Por otro lado, Herzberg (1959) en su teoría de los dos factores, define a la motivación como el principal elemento de la satisfacción laboral, él autor denomina a la motivación como el “enriquecimiento de tareas”.

8. Salario emocional:

El salario emocional es el conjunto de retribuciones no monetarias que el trabajador recibe de su organización y que complementan el sueldo tradicional con nuevas fórmulas creativas que se adaptan a las nuevas necesidades de hoy:

El salario emocional se divide en:

- Elementos intrínsecos: Todos los elementos que son percibidos de manera subjetiva por el trabajador como una recompensa.
- Elementos extrínsecos: Elementos con un coste cuantificable para la organización que el trabajador percibe como un beneficio objetivo.

El salario emocional cada vez toma más importancia en un mundo laboral que es adaptado a los cambios de valores de la sociedad actual. La aplicación de políticas de salario emocional dentro del modelo de retribución organizativo tiene beneficios muy importantes. Los cuales por su propia naturaleza, no siempre son cuantificables:

- ✓ Fideliza el talento, el cual suele residir en personas que, por motivos generacionales o de formación, valoran los beneficios intangibles.
- ✓ Refuerza la implicación en los objetivos corporativos.
- ✓ Incrementa el compromiso de los colaboradores.
- ✓ Tiene un impacto muy positivo en el orgullo de pertenencia.
- ✓ Flexibiliza la organización haciéndola más competitiva y más orientada a objetivos.

(Fundación Factor Humá, 2006)

Otra definición es la propuesta por Huete (1997) quien plantea que las personas no solo pueden percibir una compensación monetaria para sentirse pagada por algún esfuerzo que realicen. Para el autor no existe una relación directa entre la cantidad remunerada y la satisfacción que recibe el colaborador por la calidad de su trabajo

9. Capacidad de ahorro:

Según la Comisión Nacional del Mercado de Valores y Banco (2010) mencionan que la capacidad de ahorro es la capacidad que todos tenemos para poder separar el dinero que recibimos y guardarlo para ser utilizado en una actividad futura.

Para Huchin (2011) la capacidad de ahorro es el desarrollo de conocimientos adquiridos que consisten en reservar una parte de los ingresos con la finalidad de acumular gradualmente un monto de dinero que en un futuro permita cumplir con un propósito específico o contar con la solvencia necesaria para subsanar eventos no deseados.

10. Presupuesto:

Para Shapiro (1993) el presupuesto es un plan a futuro que a corto o largo plazo cambia los planes en acciones, pero antes se necesita generar el dinero para cubrir los gastos, los fondos ahorrados serán utilizados en estas actividades ya planificadas. El presupuesto consiste en una estimación con fundamento de las necesidades, en términos monetarios para realizar tu trabajo.

Según Burbano (1988) el presupuesto son los planes anticipados, donde se establecen estrategias para alcanzar metas. Definido también como un cálculo aproximado de los gastos e ingresos percibidos, para la contabilización del monto a ahorrar, la elaboración del presupuesto permite a las personas mejorar su capacidad de ahorro.

Capítulo III

Metodología de estudio

3.1 Tipo y diseño utilizado:

La investigación presentada de acuerdo a su contenido, es de diseño descriptiva diagnóstica.

Este tipo de investigación se define por estudiar e interpretar la problemática planteada. También analiza la conducta humana personal y social en sus condiciones más naturales, en este caso, el estudio será realizado en su medio laboral.

Se pretende relacionar las variables planteadas para establecer una concordancia entre los indicadores y con esto alcanzar los objetivos planteados.

El tipo de investigación es cualitativa y cuantitativa. Será cuantitativa porque se tiene que determinar el índice de rendimiento laboral en los colaboradores y cualitativa porque describe las características del colaborador y de la empresa.

3.2 Población y muestra:

La presente investigación se desarrolló en la tienda de Paris Jockey Plaza, Surco, Lima - 2017

- Población:

La población de esta investigación está conformada por los colaboradores de la tienda Paris Jockey Plaza, que se desempeñan en las

diversas áreas (Cajas, asistentes de ventas, Jefes de Ventas, coordinadores de ventas, operaciones y RM) individualmente, cada uno de los puestos tiene diferentes niveles de instrucción. Todos los colaboradores se encuentran ubicados en la tienda Paris Jockey Plaza, Surco - Lima.

Nuestra población de estudio general está compuesta por hombres y mujeres (90 personas)

- Muestra:

La presente investigación tiene como muestra a la totalidad de los colaboradores situados en la tienda Paris Jockey Plaza. Debido a que se contó con la disposición de todos los colaboradores para la realización de la investigación.

Lo que genera que los resultados de los instrumentos y las técnicas utilizadas en la investigación, reflejen resultados confiables.

Las características más importantes de la población es que 52 personas son varones y 38 mujeres, de esta cantidad el 36% tienen edades que fluctúan entre los 31 y los 40 años.

Cabe resaltar que de la cantidad total de personas el 50% son padres o madres de familia, incluyendo el personal más joven de tienda donde las edades fluctúan desde los 18 a los 20 años.

3.3 Identificación de la variable:

Para efecto del estudio se empleó una variable: Insatisfacción salarial (Variable independiente).

Para efecto del trabajo de investigación, metodológico e instrumental se diseñó una matriz que permite operacionalizar la variable como también exponer los instrumentos y técnicas que se utilizaron en el trabajo de investigación.

Ver anexo 4.

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico:

Para realizar la investigación se desarrollaron las siguientes técnicas e instrumentos para conocer las opiniones y alcances de los colaboradores de la tienda por departamento Paris Jockey Plaza, dichas técnicas han sido desarrolladas con la población general (90 personas) y en nuestra tienda por departamento Paris Jockey plaza, Surco - Lima

- Encuesta:

Para el desarrollo de esta técnica utilizamos el cuestionario y fue aplicado a toda nuestra población de colaboradores que es correspondiente a 90 personas, el cuestionario sirvió de elemento base para la recolección de datos y conto con 21 preguntas cerradas, las cuales guardaban relación con los indicadores que están siendo estudiados en nuestra investigación. Con los resultados obtenidos logramos conocer las opiniones de nuestros colaboradores en relación a cada indicador de investigación.

Ver anexo 1.

- Observación directa:

Con esta técnica, logramos reconocer e interpretar diversas actitudes que se realizan habitualmente en el medio de los colaboradores, conociendo aspectos laborales en el ambiente natural de su desarrollo sin intervenir.

Esta técnica de investigación ha sido utilizada de manera general con toda la población de colaboradores, es decir con 90 personas.

Ver anexo 2.

Capítulo IV

Procesamiento, presentación y análisis de los resultados

4.1 Procesamiento y análisis de datos:

Durante el desarrollo de este capítulo reflejaremos los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de la Tienda Paris Jockey Plaza, ubicada en el distrito de Santiago de Surco, Lima.

Los datos fueron obtenidos en tiempo real y vaciados en una tabla matriz de Microsoft Excel para ser analizados e interpretados.

La población de muestra es la totalidad de colaboradores (90 personas) quienes contestaron las 21 preguntas del cuestionario aplicado, la técnica aplicada contaba con 7 áreas de estudio; ambiente laboral, interrelaciones personales, satisfacción con la remuneración, motivación laboral, ahorro, planificación de gastos (presupuesto) y el taller de administración salarial.

Adicional a ello se realizó un formulario de observación directa que fue ejecutado a la totalidad de nuestra población de colaboradores de la tienda (90 personas).

4.2 Presentación de los resultados:

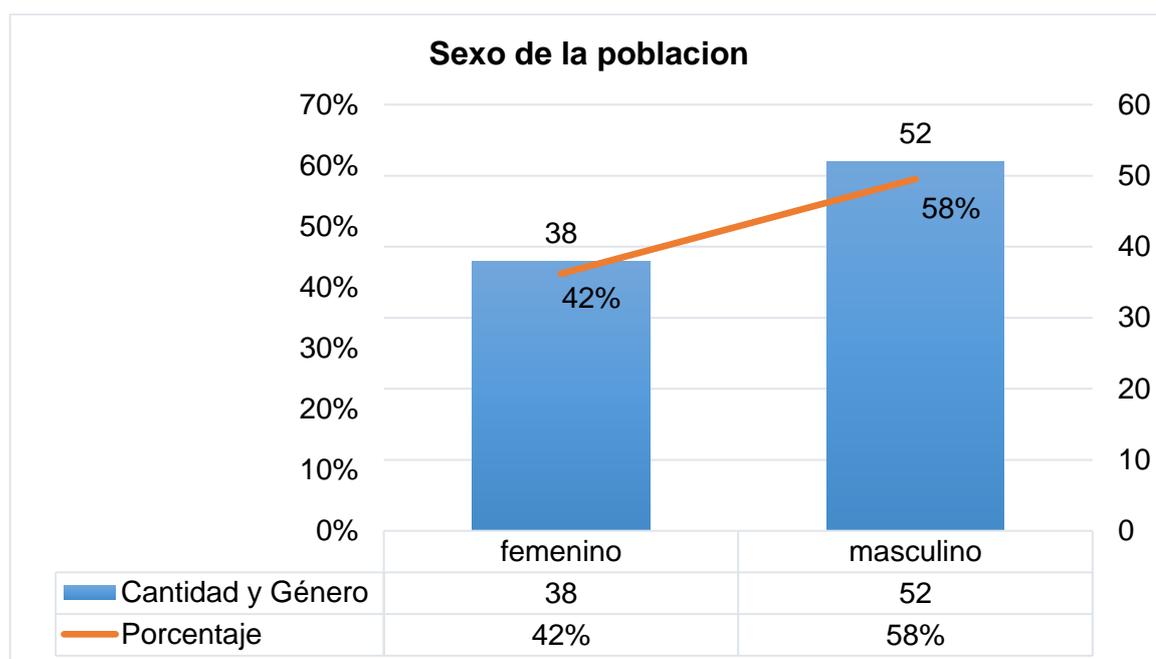
4.2.1. Datos demográficos

1. Distribución de la muestra de acuerdo al sexo

Tabla 1.- *Sexo de la población*

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	38	42%
Masculino	52	58%
Total	90	100%

Gráfico 1.- *Sexo de la población*



Análisis:

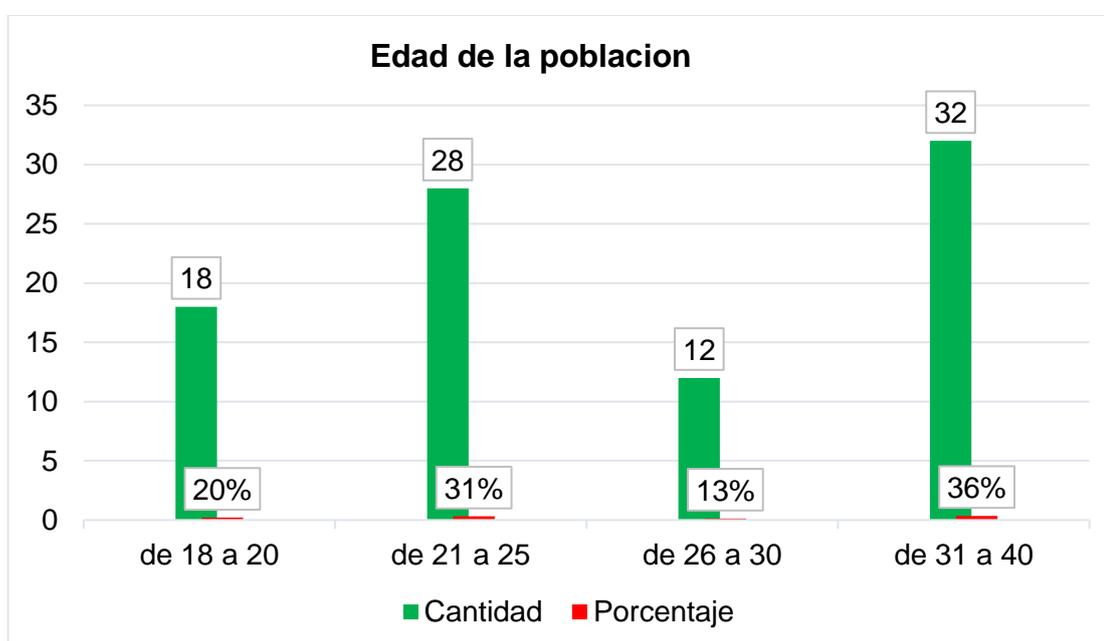
Podemos observar en el gráfico que nuestra investigación tiene una población heterogénea, 52 hombres representan el 58 % y 38 mujeres constituyen el 42%. Teniendo por resultado general que la mayor población trabajadora, son varones.

2. Distribución de la muestra de acuerdo a la edad de la población

Tabla 2.- *Edad de la población*

Rango de edad	Cantidad	Porcentaje
de 18 a 20	18	20%
de 21 a 25	28	31%
de 26 a 30	12	13%
de 31 a 40	32	36%
Total general	90	100%

Gráfico 2.- *Edad de la población*



Análisis:

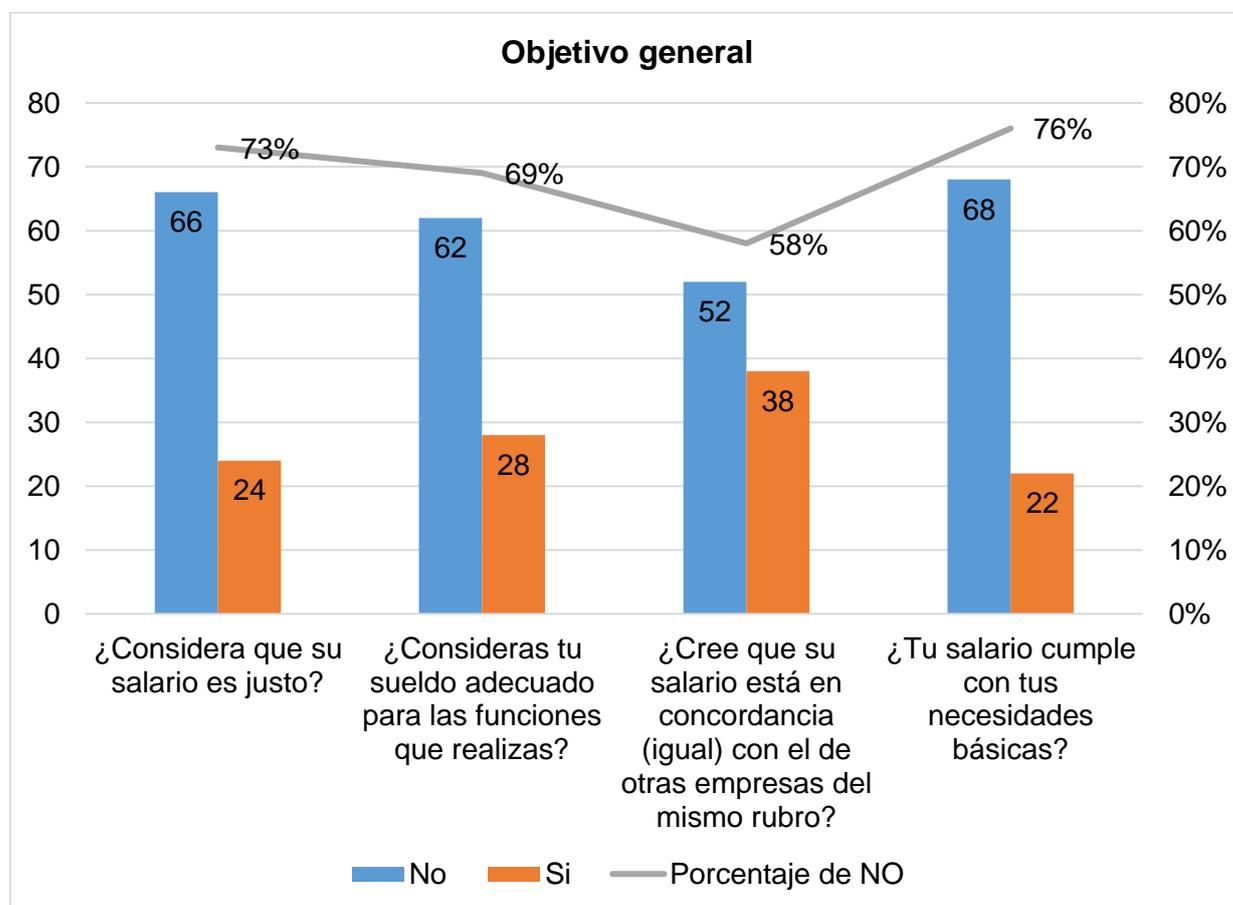
En el gráfico referimos que dentro del universo de estudio la población que predomina es una población relativamente adulta, la cual oscila en un rango de edad de 31 a 40 años, en un segundo nivel podemos encontrar la población joven ubicada en un rango de 21 a 25 años. Ambos grupos etarios de mayor predominancia en la investigación se caracterizan por ser padres de familia.

4.2.2 Descripción de resultados del objetivo general:

Tabla 3.- Resumen de objetivo general

Indicador: satisfacción con la remuneración	Escala de medición		Porcentaje de no
	Si	No	
¿Considera que su salario es justo?	24	66	73%
¿Tu salario cumple con tus necesidades básicas?	22	68	76%
¿Cree que su salario está en concordancia (igual) con el de otras empresas del mismo rubro?	38	52	58%
¿Consideras tu sueldo adecuado para las funciones que realizas?	28	62	69%

Gráfico 3.- Resumen de objetivo general



Análisis:

En la tabla y gráfico presentado, exponemos los resultados del indicador principal de nuestra investigación, Satisfacción con la remuneración, en el estudio de este indicador se plantearon 4 preguntas fundamentales que ayudaron a la mejor interpretación y análisis del objetivo principal de nuestra investigación.

Como resultado de la pregunta 1, cabe resaltar que el 73% de los encuestados (66 personas) contestó de forma negativa ante la consideración del salario justo, un resultado bastante parecido fue el obtenido con la pregunta número 2 de nuestro cuestionario, que está relacionada al cumplimiento de las necesidades básicas con el salario percibido, un 76% de los encuestados aseveró que el salario percibido no cumple con las necesidades básicas.

Por otro lado el 58% de las personas encuestadas considera que el sueldo percibido, muestra diferencias en cuanto al mercado o empresas retail del mismo rubro.

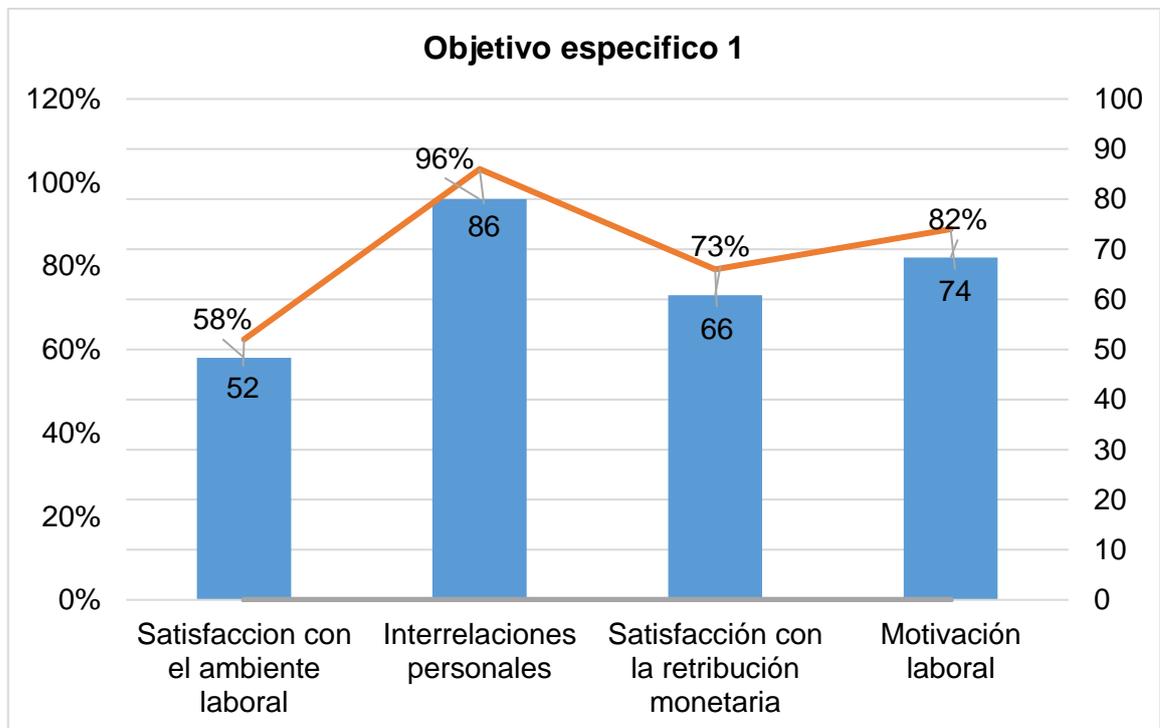
Finalmente en relación a la pregunta número 4, el 69% de los colaboradores considera que el sueldo es inadecuado para la considerando las actividades que se realizan diariamente.

4.2.3. Descripción de los resultados del objetivo específico 1, Clima Organizacional.

Tabla 4.- Resumen de objetivo específico 1

Indicadores	Porcentajes	Cantidad	Escala de medición
Satisfacción con el ambiente laboral	58%	52	Muy agradable
Interrelaciones personales	96%	86	Buena
Satisfacción con la retribución monetaria	73%	66	No
Motivación laboral	82%	74	Siempre

Grafico 4 - Resumen de objetivo específico 1



Análisis:

En relación a la tabla y gráfico expuesto, presentamos los resultados más significativos de la primera dimensión estudiada, clima organizacional.

En primera instancia evaluamos el indicador de relación con el ambiente laboral donde encontramos que el 58% de las personas encuestas expresa su satisfacción con su medio laboral, siendo este resultado de 52 personas.

Un segundo indicador evaluado es el de relaciones interpersonales, el 96% de los encuestados (86 personas) indican que su relación con sus compañeros, jefes o encargados de área es buena.

El tercer indicador evaluado es el de la satisfacción con la retribución monetaria, que es el indicador principal de la investigación, se llega a la conclusión que el 73% de las personas encuestadas indican no estar satisfechas con la remuneración percibida, es más, indican que esta no alcanza cubrir sus necesidades básicas.

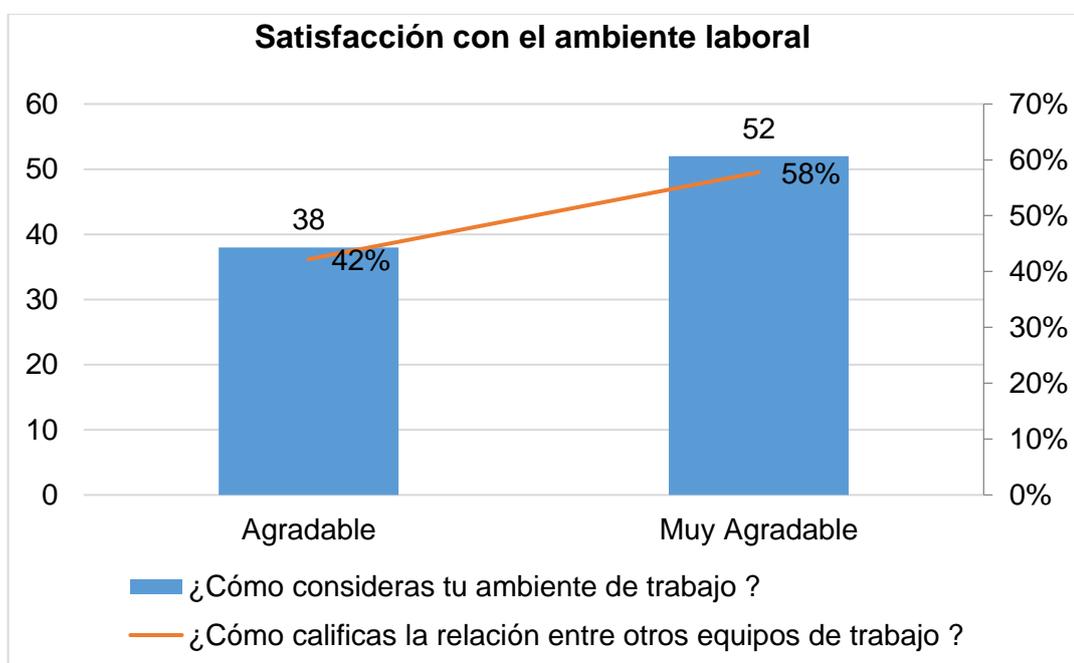
El último indicador evaluado es el de motivación laboral, donde podemos aseverar que el 82% de los encuestados indican sentirse motivados y protegidos por su centro laboral,

1. Satisfacción con el ambiente laboral

Tabla 5.- Satisfacción con el ambiente laboral

Escalas de medición	¿Cómo consideras tu ambiente de trabajo?	¿Cómo calificas la relación entre otros equipos de trabajo?	Porcentaje
Agradable	38	38	42%
Muy Agradable	52	52	58%
Total general	90	90	100%

Gráfico 5.- Satisfacción con el ambiente laboral



Análisis:

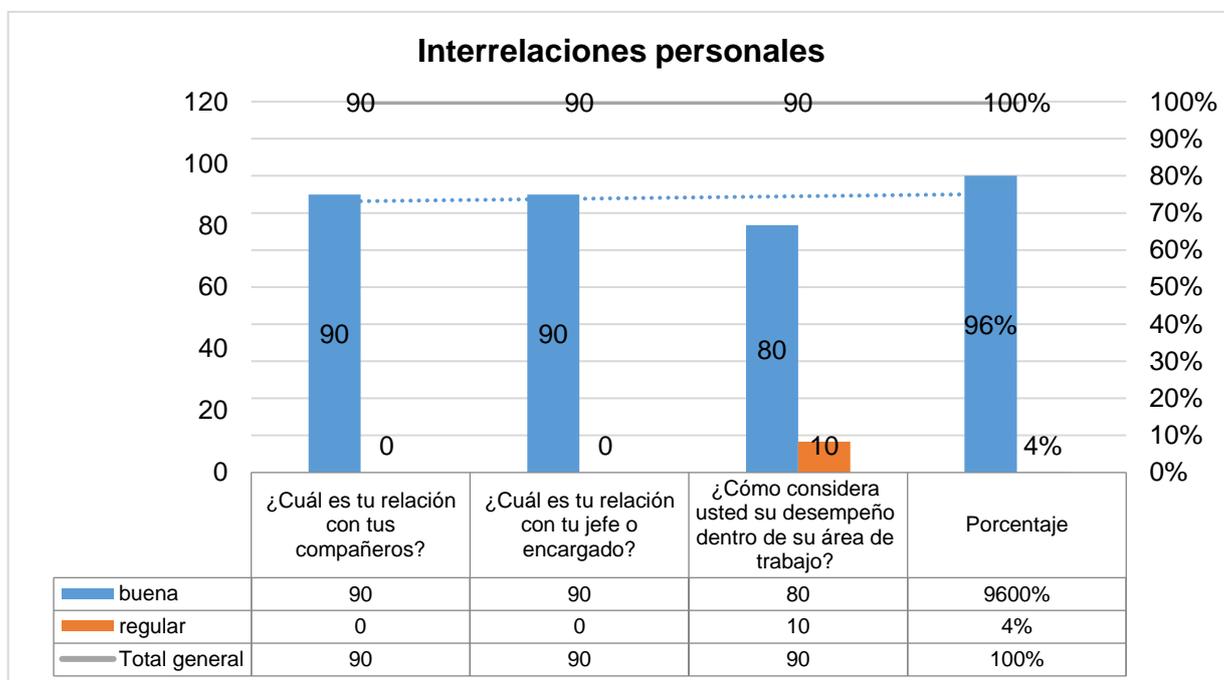
La primera escala de medición del cuestionario aplicado, se evalúa el nivel de satisfacción con el ambiente laboral que tienen los colaboradores, los resultados fueron favorables ya que el 58% del personal encuestado confirma que el ambiente laboral es muy agradable, mientras el 42% afirma que tiene un ambiente laboral agradable.

2. Interrelaciones personales

Tabla 6.- *Interrelaciones personales*

Escalas de medición	¿Cuál es tu relación con tus compañeros?	¿Cuál es tu relación con tu jefe o encargado?	¿Cómo considera usted su desempeño dentro de su área de trabajo?	Porcentaje
Buena	90	90	80	96%
Regular	0	0	10	4%
Total general	90	90	90	100%

Grafico 6.- *Interrelaciones personales*



Análisis:

La segunda escala de medición está referida a las interrelaciones personales, este indicador evalúa cómo se siente el colaborador con el ambiente de trabajo (con el jefe, con los compañeros) según la investigación, podemos encontrar que el 96% de los colaboradores encuestados refiere tener buenas relaciones, a diferencia del 4% que indica tener una relación regular con los compañeros

3. Satisfacción con la remuneración:

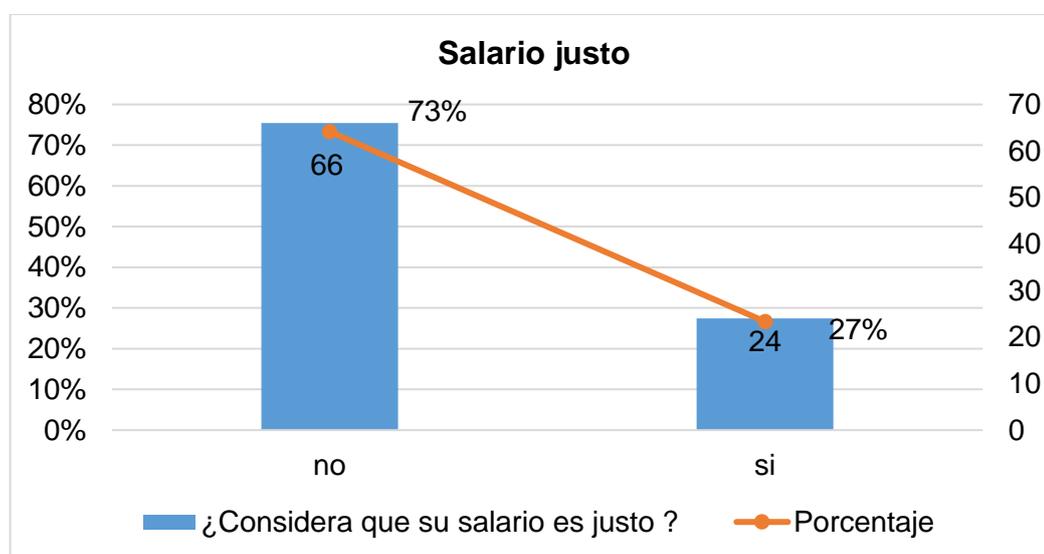
Este indicador es el más importante ya que se define el eje principal de la investigación realizada; se divide en 4 preguntas, cada una de ellas está representada por una tabla y gráfica distinta para conocer su grado de influencia.

- Salario justo:

Tabla 7.- *Salario justo*

Escala de medición	¿Considera que su salario es justo?	Porcentaje
No	66	73%
Si	24	27%
Total general	90	100%

Grafico 7.- *Salario justo*



Análisis:

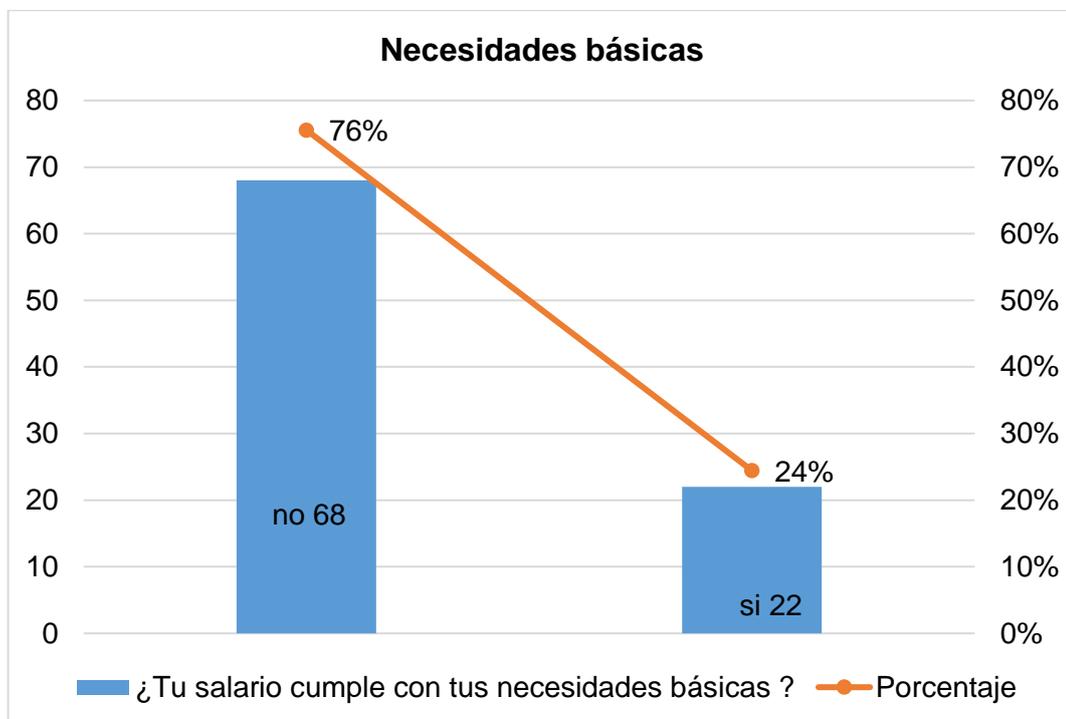
La tabla y gráfico expuestos demuestran el nivel elevado de insatisfacción con el salario percibido. El 73% de los encuestados indica su insatisfacción salarial (66 colaboradores), mientras que el 27% indica estar de acuerdo con el salario percibido (24 colaboradores).

- Necesidades básicas:

Tabla 8.- Necesidades básicas

Escala de medición	¿Tu salario cumple con tus necesidades básicas?	Porcentaje
No	68	76%
Si	22	24%
Total general	90	100%

Grafico 8.- Necesidades básicas



Análisis:

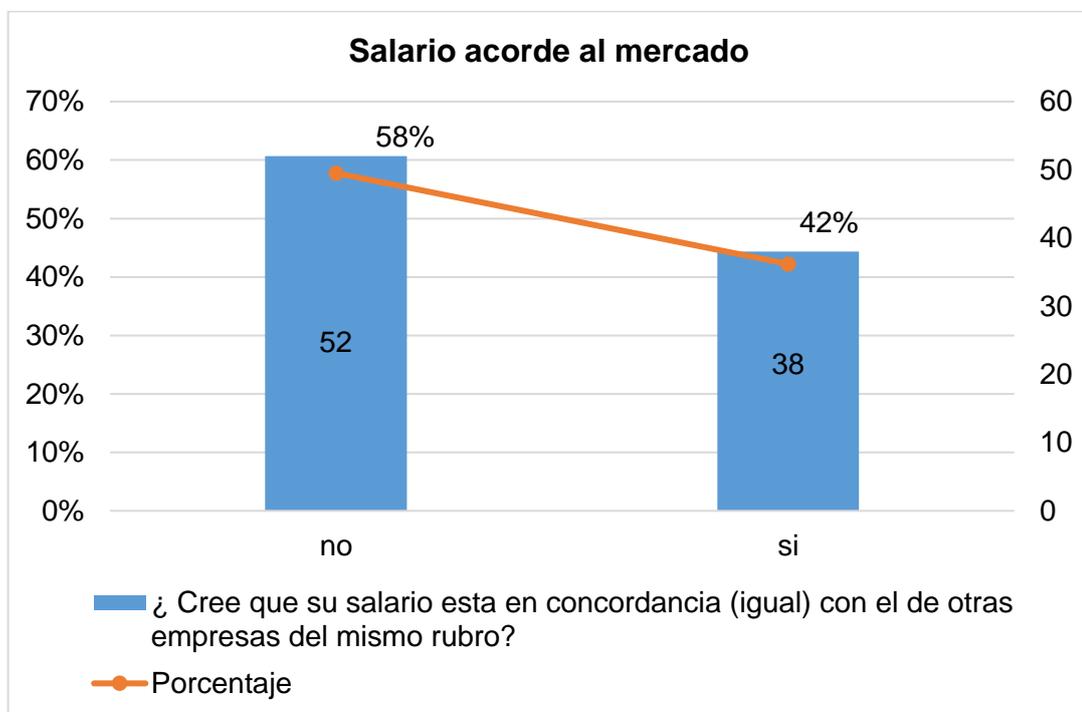
El 76% los colaboradores encuestados indicaron que el dinero percibido no alcanza cubrir sus necesidades básicas, los más afectados son los colaboradores que tienen carga familiar. En diferencia del otro 24% que indica que el salario si cubre sus necesidades, este grupo se caracteriza en su mayoría por ser solteros.

- Salario acorde al mercado:

Tabla 9.- Salario acorde al mercado

Escala de medición	¿Cree que su salario está en concordancia (igual) con el de otras empresas del mismo rubro?	Porcentaje
No	52	58%
Si	38	42%
Total general	90	100%

Grafico 9.- Salario acorde al mercado



Análisis:

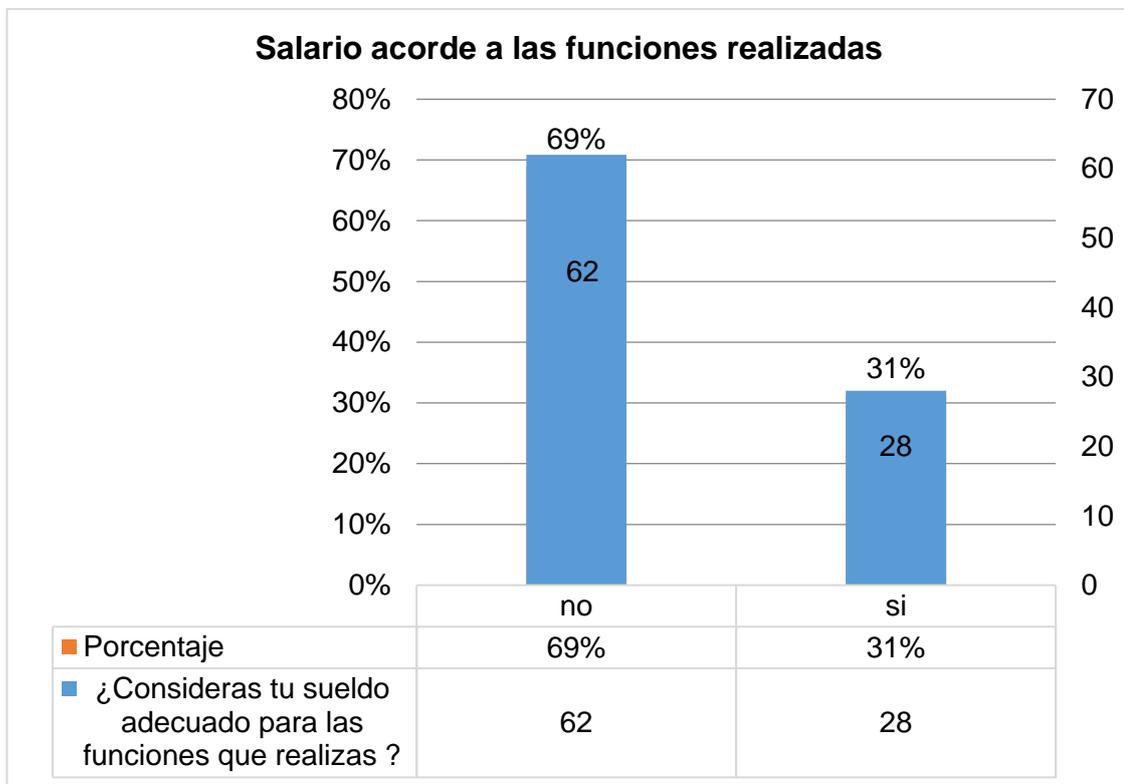
La encuesta realizada refleja que los colaboradores encuestados consideran que en otras empresas del mismo rubro con el mismo cargo que actualmente tiene en la tienda están mejor remunerados siendo esta opinión el 58% de las encuestas (52 personas), mientras que el 42% (38 personas) considera que su salario es el mismo que en otras empresas según sus cargos.

- Salario acorde a las funciones realizadas

Tabla 10.- Salario acorde a las funciones realizadas

Escala de medición	¿Consideras tu sueldo adecuado para las funciones que realizas?	Porcentaje
No	62	69%
Si	28	31%
Total general	90	100%

Grafico 10.- Salario acorde a las funciones realizadas



Análisis:

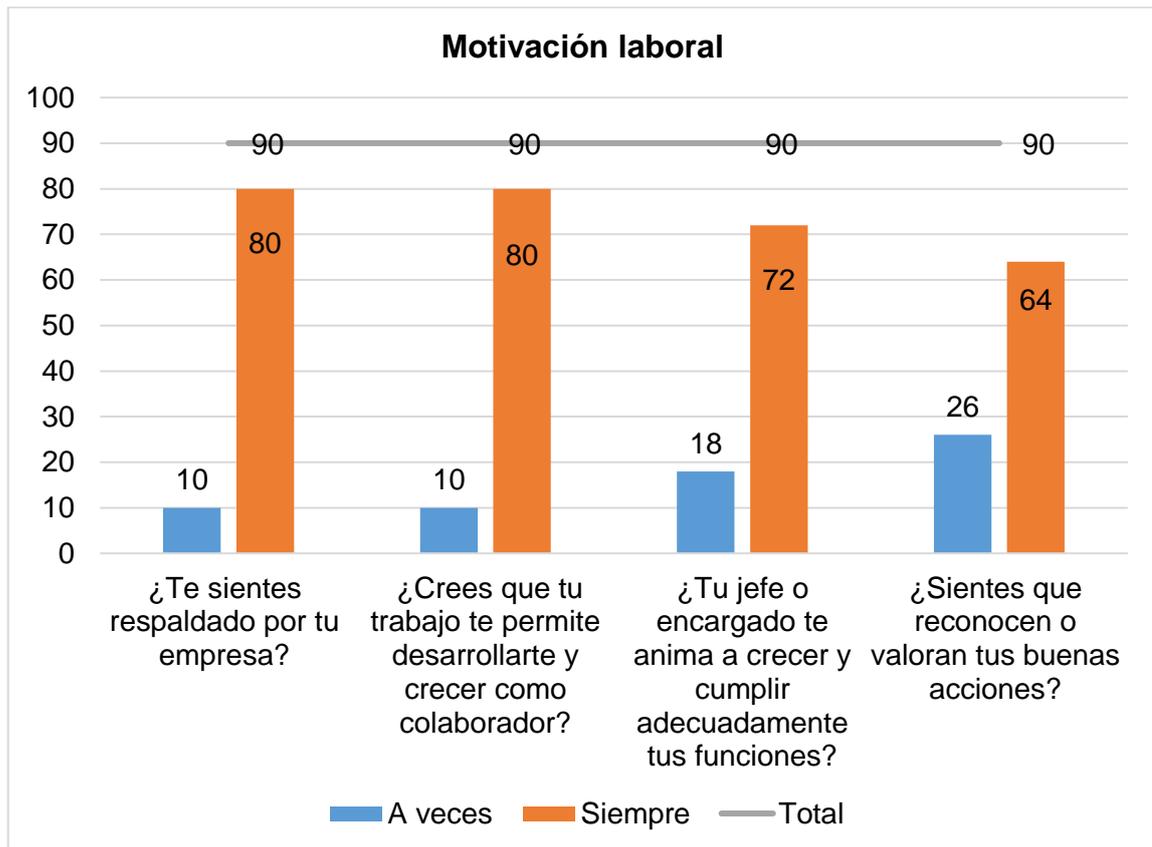
Las encuestas realizadas reflejan que el 69% de los encuestados consideran que su salario no está acorde con las funciones realizadas, esto influye en los resultados del clima laboral y su motivación en el trabajo. Mientras que el 31% de los encuestados de si están de acuerdo.

4. Motivación laboral:

Tabla 11.- Motivación laboral

Escala de medición	¿Te sientes respaldado por tu empresa?	¿Crees que tu trabajo permite desarrollarte y crecer como colaborador?	¿Tu jefe o encargado te anima a crecer y cumplir adecuadamente tus funciones?	¿Sientes que reconocen o valoran tus buenas acciones?	Porcentaje
A veces	10	10	18	26	18%
Siempre	80	80	72	64	82%
Total	90	90	90	90	100%

Grafico 11.- Motivación laboral



Análisis:

En la evaluación del indicador de motivación laboral, podemos corroborar que el avance por mantener un estímulo positivo en los empleados

es alto, teniendo en cuenta que la relación de todas las actividades que se realizan son para la mejorara continua de los indicadores de venta.

Con los resultados de las encuestas realizadas, podemos decir que el 82% de los encuestados considera que se sienten respaldados por la empresa, también que aprecia la motivación recibida por sus jefes de área y demás compañeros.

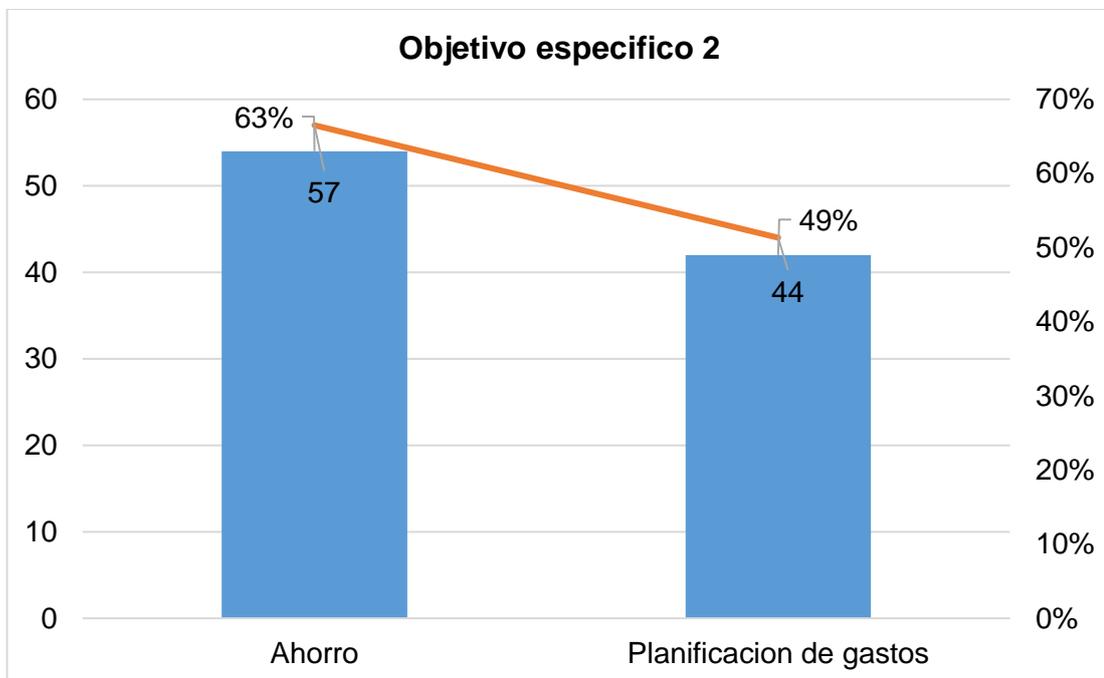
Mientras que el 18% de diferencia considera que eventualmente siente la motivación del empleador y/o sus jefes de área.

4.2.4. Descripción de los resultados del objetivo específico 2, distribución monetaria.

Tabla 12.- *Resumen de objetivo específico 2*

Indicador	Porcentaje	Cantidad	Escala de medición
Ahorro	63%	57	No
Planificación de gastos	49%	44	No

Grafico 12.- *Resumen de objetivo específico 2*



Análisis:

En la tabla y gráfico presentado, exponemos los resultados obtenidos de la investigación del segundo objetivos específicos. Donde evaluamos la segunda dimensión de estudio, distribución monetaria.

El primer indicador de estudio evalúa el nivel de ahorro de los colaboradores, donde evidenciamos que el 63% (57 personas) indican no contar con ahorros para alguna eventualidad (salud, estudios, etc).

Por otro lado el segundo indicador de estudio tenemos la planificación de gastos, donde el 49% de los colaboradores (44 personas) indica no realizar un presupuesto para controlar los ingresos y egresos de dinero.

Es decir solo gastan y no ahorran.

1. Ahorro:

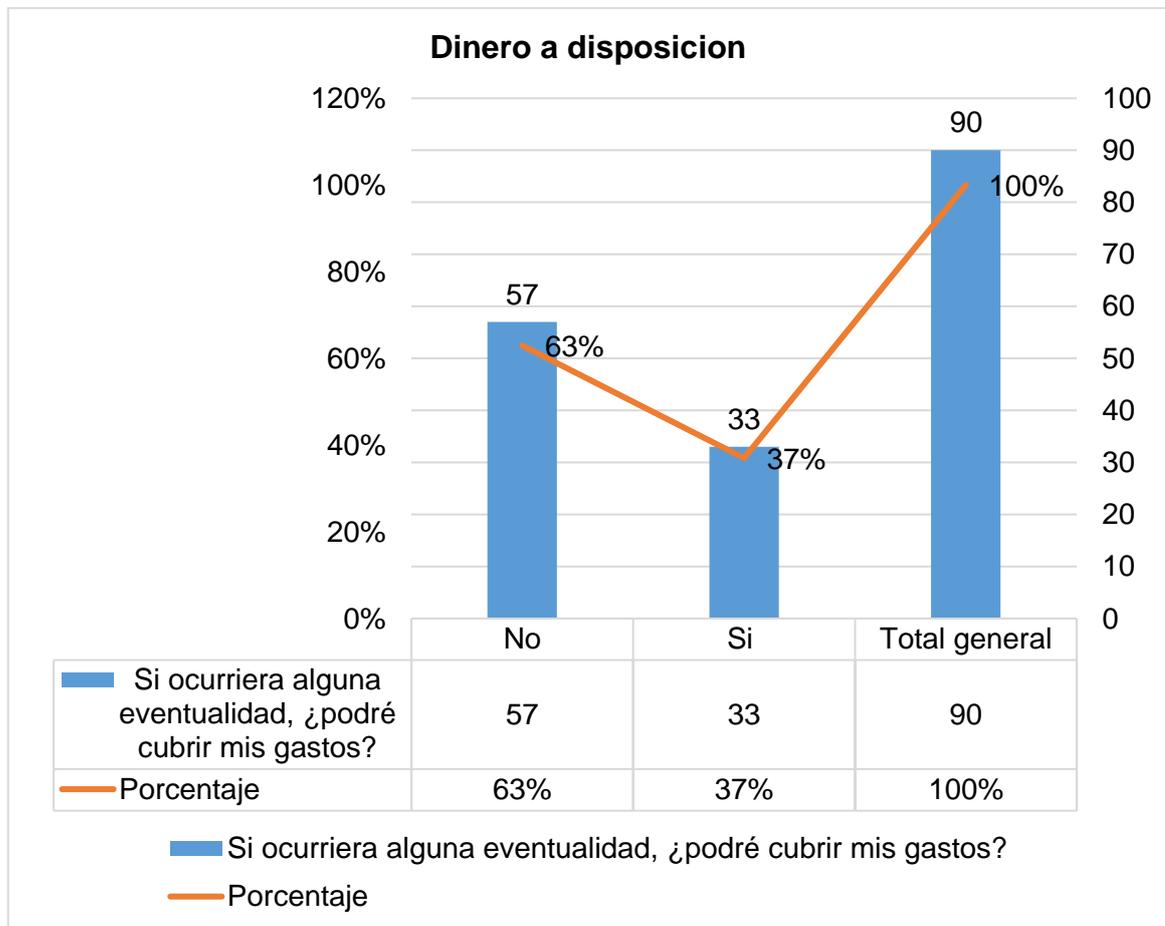
En la investigación de este indicador podemos diferenciar dos escalas del ahorro, el dinero que ya tiene a disposición y el dinero que podría obtenerse con la implementación de un plan de ahorro.

- Dinero a disposición:

Tabla 13.- *Dinero a disposición*

Escala de medición	Si ocurriera alguna eventualidad, ¿podré cubrir mis gastos?	Porcentaje
No	57	63%
Si	33	37%
Total general	90	100%

Grafico 13.- *Dinero a disposición*



Análisis:

En referencia al indicador de ahorro (dinero a disposición), podemos comprobar en base a las encuestas realizadas que el 63% de las personas encuestadas (57 personas), no cuenta con ahorros económicos para solventar gastos eventuales.

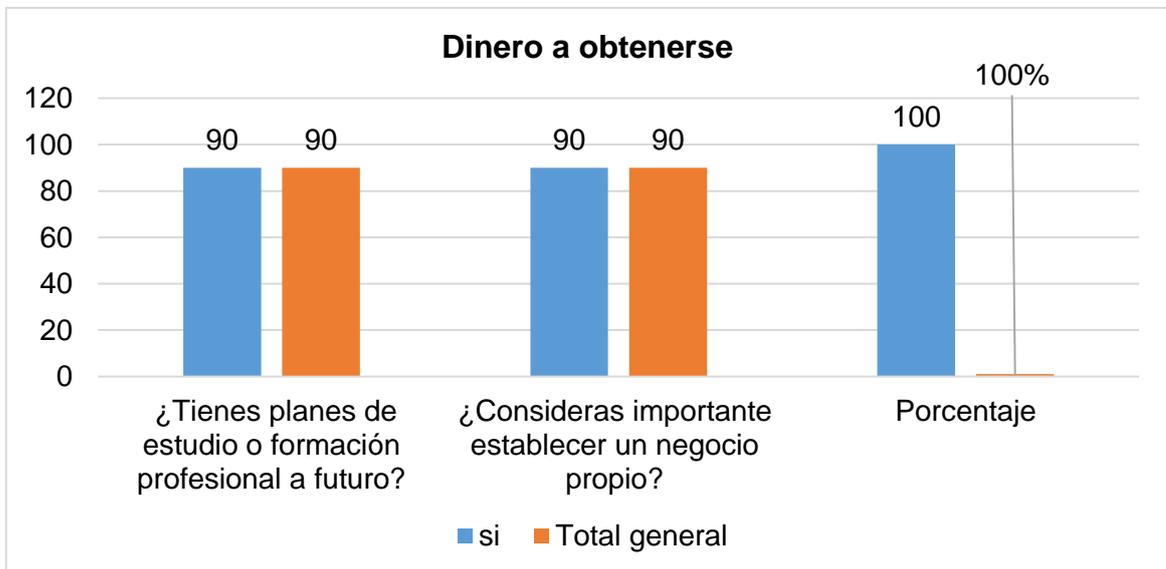
Mientras que a diferencia del 37% de colaboradores (33 personas) si cuentan con un ahorro, pero indicó que este es menor o igual a los mil soles (S/1 000).

- Dinero a obtenerse:

Tabla 14.- *Dinero a obtenerse*

Escala de medición	¿Tienes planes de estudio o formación profesional a futuro?	¿Consideras importante establecer un negocio propio?	Porcentaje
Si	90	90	100%
Total general	90	90	100%

Grafico 14.- *Dinero a obtenerse*



Análisis:

Durante el análisis del indicador de ahorro (dinero a obtenerse) podemos demostrar que el 100% de los encuestados (90 personas) tiene planes a futuro, estudios, negocios, crecimiento personal y profesional pero actualmente no cuenta con ahorros económicos para hacer esos planes realidad.

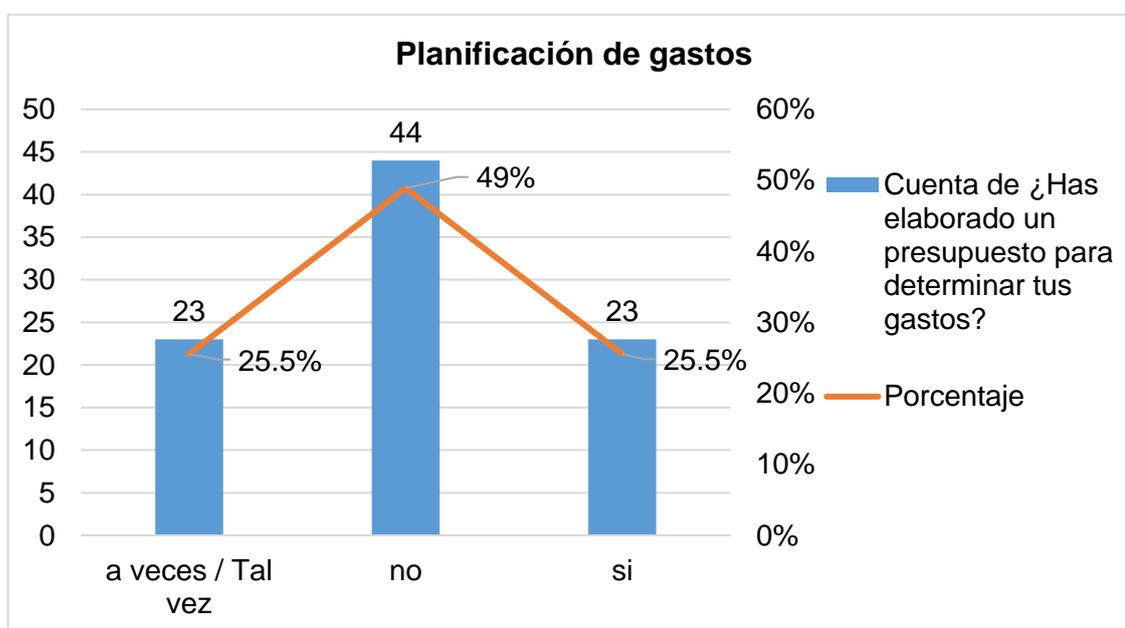
Por ello creemos importante el desarrollo y practica de los talleres de planificación de gastos y administración salarial que son planteados en el programa de intervención.

2. Planificación de gastos:

Tabla 15.- *Planificación de gastos*

Escala de medición	¿Has elaborado un presupuesto para determinar tus gastos?	Porcentaje
A veces / Tal vez	23	25.5%
No	44	49%
Si	23	25.5%
Total general	90	100%

Grafico 15.- *Planificación de gastos*



Análisis:

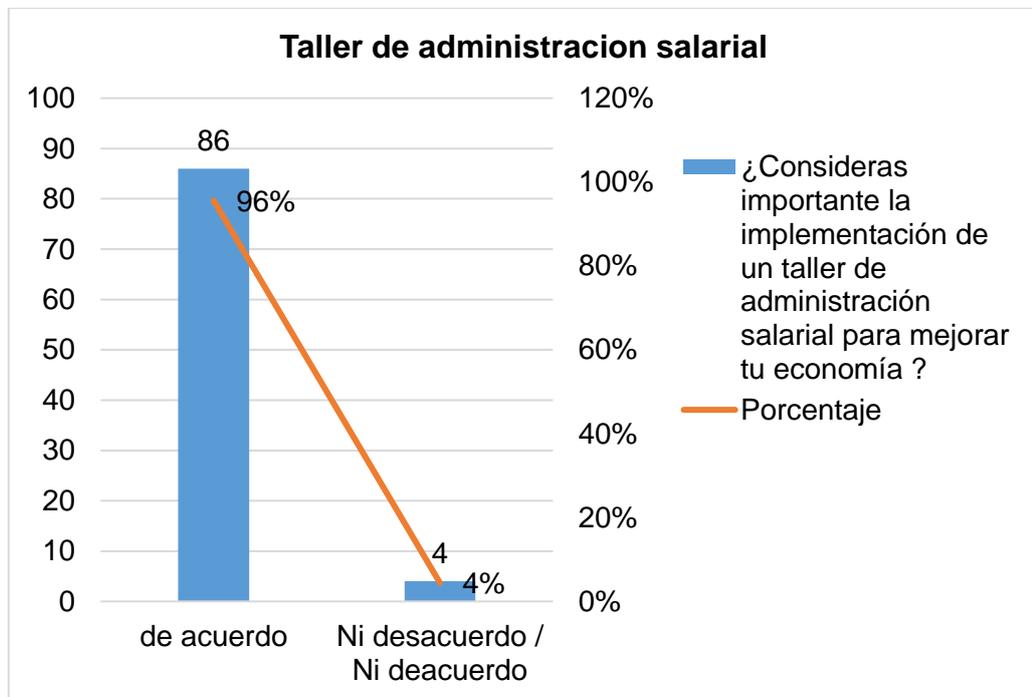
Los resultados obtenidos evalúan el indicador de planificación de gastos, según los resultados de las personas encuestados, el 49% confirma que no realiza una planificación de gastos, no elabora un presupuesto para direccionar sus ingresos y egresos. El 23% de los encuestados indica que eventualmente realiza un presupuesto y el otro 23% muestra que si maneja un presupuesto semanal o mensual.

4.2.5 Taller de administración salarial:

Tabla 16.- *Taller de administración salarial*

Etiquetas de fila	¿Consideras importante la implementación de un taller de administración salarial para mejorar tu economía?	Porcentaje
De acuerdo	86	96%
Ni desacuerdo / Ni de acuerdo	4	4%
Total general	90	100%

Grafico 16.- *Taller de administración salarial*



Análisis:

La tabla y gráfico expuestos, representa la respuesta del 96% de colaboradores encuestados quienes están a favor de la implementación del taller de administración salarial. Mientras que el 4% de diferencia muestra su inseguridad para la implementación del taller.

- Interpretación del guía de observación directa:

Durante la investigación realizada, se ha desarrollado la guía de observación directa al grupo total de colaboradores de la tienda Paris Jockey Plaza (90 personas) con referente a la temática principal de la investigación, podemos expresar los siguientes resultados.

Tabla N° 17.- *Guía de observación directa*

SITUACIONES A OBSERVAR	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Prestamos económicos entre compañeros			X		
Organización de “juntas” entre colaboradores				X	
Solicitud de préstamos corporativos		X			
Reporte de casos de hurto de los colaboradores					X
Descuento judicial en los pagos mensuales					X
Verbalizan frases referentes a sus problemas económicos	X				

En relación a los resultados obtenidos en la primera situación de la guía de observación, podemos manifestar que se ha observado y evidenciado prestamos económicos entre los colaboradores de la tienda.

Sobre todo a solicitud de los colaboradores que reciben menor ingreso económico (asistente de ventas),

En la segunda situación planteada, solo se ha reconocido 1 grupo de colaboradoras (área de cajas) que solicitó autorización al área de Recursos Humanos para realizar una “junta” económica con los colaboradores de diversas áreas dentro de la tienda.

En referencia a la tercera situación a observar, podemos corroborar la cantidad de préstamos económicos que los colaboradores solicitan al jefe de Recursos Humanos, como a la trabajadora social. Ante estas situaciones, la empresa no brinda ningún apoyo o préstamo económico.

Con el planteamiento de esta situación, podemos ratificar la importancia y la urgencia que amerita la implementación de este beneficio a nivel corporativo, por ello lo planteamos como medida a considerar en el programa de intervención.

Con relación a la 4ta y 5ta situación, refieren a hurto interno y descuento judiciales respectivamente, no se ha reconocido a ningún colaborador con estas características.

La sexta situación refiere a la verbalización de frases aludidas a problemas económicos, esta es la más relevante de la guía de observación realizada ya que un gran grupo de colaboradores en tienda refieren estar con el dinero exacto y esperando su próximo abono salarial.

4.3. Análisis y discusión de resultados:

La presente investigación tiene por objetivo conocer el nivel de insatisfacción salarial en los colaboradores de la tienda Paris Jockey plaza, ubicado en el distrito de Santiago de Surco – Lima 2017.

Precisamente para dar respuesta a ello, se aplicaron los instrumentos a todos los colaboradores (90 personas) quienes laboran en las distintas áreas de la tienda, asesores de venta, personal de caja, personal operativo, coordinadores de venta, jefes de venta, personal de RM (recepción de mercadería) y seguridad.

Según Hernández (2014) refiere que el clima organizacional es uno de los aspectos principales para el buen desarrollo de una empresa, ya que el colaborador además de tener necesidades materiales, también requiere tener un ambiente agradable para trabajar de manera favorable.

En tal sentido realizaremos el análisis de los 6 indicadores utilizados en el instrumento de encuesta, entre ellos tenemos los indicadores que evaluarán el nivel de satisfacción con el ambiente laboral, interrelaciones personales, satisfacción con la remuneración, motivación laboral, ahorro económico, planificación de gastos (elaboración de presupuesto) y la implementación del taller de administración salarial.

Con los resultados obtenidos de la encuesta realizada, podemos concluir que el ambiente laboral es considerado por nuestros colaboradores como muy agradable, siendo esta la respuesta del 58% de las personas encuestadas, mientras que el 42% de los colaboradores participantes indican tener un clima laboral bueno.

Por otro lado el indicador de interrelaciones personales también muestra buenos resultados sobre la comunicación interna entre los colaboradores y sus jefes, teniendo como resultado un 96% de los colaboradores con una relación interna buena y un 4% de colaboradores que muestra tener una relación regular.

Por ello destacamos la importancia del desarrollo del salario emocional; consideradas como el conjunto de retribuciones no monetarias que el colaborador recibe de su organización y que complementan el sueldo tradicional.

Según Huete (1997) plantea que las personas no solo pueden percibir una compensación monetaria para sentirse pagada por algún esfuerzo que realicen. Para el autor no existe una relación directa entre la cantidad pagada y la satisfacción que recibe el colaborador por la calidad de su trabajo

El indicador más importante en nuestra investigación es el de la satisfacción con la remuneración, la cual según la encuesta aplicada no tenemos buenos resultados; indicada que el 69% (62 personas) de los colaboradores no se encuentra satisfecho con el salario percibido, mientras que el 31% (28 personas) asegura que el salario que perciben si alcanza cubrir sus necesidades básicas.

La muestra está conformada por el total de colaboradores, es decir, asesores de ventas, personal de RM, personal de caja, entre otros; lamentablemente son ellos mismos los colaboradores que perciben un sueldo básico.

La insatisfacción salarial que sienten los colaboradores también es reflejada en el índice de rotación del personal, al encontrar otras alternativas con mayor beneficio económico, abandonan el empleo; elevando así nuestros indicadores corporativos.

Como bien sabemos, el salario mínimo en el Perú, actualmente es de S/850 nuevos soles, los cuales sinceramente no alcanzan para cubrir con las necesidades básicas de los peruanos, los gastos escolares, la canasta básica de alimentos, entre otros. Lo cual genera gran incomodidad e insatisfacción entre los colaboradores.

Sobre todo cuando existen diferencias entre los salarios, siendo los asesores de ventas y personal de RM los colaboradores con menos ingresos económicos en la tienda, ya que ellos no reciben bonificación de variable (pago extra por alcance de meta de productos vendidos) a diferencia de los jefes y coordinadores de venta que si se ven beneficiados

A diferencia de los indicadores de ahorro y planificación de gastos, muchos de los colaboradores encuestados demostraron no tener una capacidad de ahorro, ya que el 63% indicó que ante una eventualidad, no cuenta con ahorros para poder cubrir sus gastos mientras que el 37% acoto que si cuenta con un ahorro, pero en cantidades mínimas, en cuanto a mejorar la planificación de gastos, los colaboradores están de acuerdo con la implementación de un presupuesto que les ayude a organizar mejor sus ingresos; podemos indicar que un 49% de los colaboradores no cuenta actualmente con un presupuesto fijo para organizar sus gastos, mientras que

25.5% afirma que si tiene un presupuesto, a diferencia del otro 25.5% que indica que planifica sus gastos eventualmente.

Según Shapiro (1993) el presupuesto es un plan a futuro que a corto o largo plazo cambia los planes en acciones, pero antes se necesita generar el dinero para cubrir los gastos, los fondos ahorrados serán utilizados en estas actividades ya planificadas. El presupuesto consiste en una estimación con fundamento de las necesidades, en términos monetarios para realizar tu trabajo.

Por otro lado tenemos los resultados del indicador sobre la implementación del taller de administración salarial, teniendo una aceptación del 96% de los colaboradores encuestados, quienes indicaron estar interesados en formar parte del taller para poder mejorar la administración monetaria que tienen hasta el momento.

Situación que nos hace reafirmar la importancia del ahorro y sobre todo de tener un buen manejo de nuestros ingresos económicos.

4.4 Conclusiones:

Al concluir la presente investigación denominada “Insatisfacción salarial de los colaboradores de la tienda Paris Jockey Plaza, Surco – Lima”

- Según nuestro indicador de satisfacción salarial, podemos concluir que el índice de insatisfacción con el salario percibido es alto, teniendo en cuenta que el monto percibido es igual al salario mínimo (S/850 nuevos soles).
- Los resultados del análisis estadístico demuestran que el clima organizacional y las interrelaciones personales se encuentran en una situación muy buena. Aportando de manera significativa en diferencia al salario económico percibido, hablamos aquí del salario emocional.
- Existe interés por parte de los colaboradores a la implementación del taller de administración salarial, ya que quieren mejorar la distribución de sus ingresos económicos.

4.5 Recomendaciones:

- Diseñar un programa de incentivos o motivacionales para mejorar y fortalecer los indicadores estudiados
- Establecer una política corporativa que permita beneficiar al colaborador con préstamos económicos ante situaciones de emergencia.
- Promover el adecuado manejo de los ingresos de la remuneración económica percibida.

Capítulo V

Programa de Intervención

5.1 Denominación del Programa:

“Programa de mejoramiento de la administración salarial para los colaboradores de la tienda por departamento Paris Jockey Plaza – Surco, Lima”.

5.2 Justificación del problema:

La economía actual del país ha permitido incrementar en los últimos años el monto del salario mínimo hasta llegar en la actualidad a los S/850 nuevos soles lo cual aparentemente para el estado peruano es un monto considerable y que aparentemente lograría cubrir las necesidades básicas de los peruanos, sin embargo para el ciudadano de a pie, que día a día se esfuerza sacar adelante a su familia, este monto es relativamente insignificante.

Hoy en día un sueldo de S/850 nuevos soles, no es suficiente para mantener una familia, cubrir los gastos escolares, la canasta básica alimentaria, entre otros. En la última encuesta realizada a nivel nacional en el 2016 por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 13.2% de las familias peruanas es considerada en estado de pobreza y el 3.8% en extrema pobreza, lamentablemente son esos mismo peruanos los que perciben salarios mínimo e incluso montos menores al mínimo.

Es por ello la incomodidad e insatisfacción de los colaboradores al percibir montos salariales bajos que no cumplan con sus expectativas, no estén acorde a las actividades que realizan y aporten a la superación personal.

De acuerdo al estudio realizado sobre el nivel de insatisfacción salarial en los colaboradores de la tienda Paris Jockey Plaza - Surco, Lima; se obtuvo como resultado que el nivel de insatisfacción salarial es **alto** con un **(73%)** de colaboradores insatisfechos, y un **(27%)** de colaboradores que están satisfechos con el monto salarial percibido.

Lo cual refleja que el monto salarial no es suficiente para cubrir las necesidades de los colaboradores, por ende el colaborador y sobretodo su familia no disfruta de una calidad de vida adecuada.

Debido a ello, se considera necesario e importante la implementación del presente programa de intervención, ya que nos ayudará a minorar la problemática diagnosticada, a su vez permitirá crear un correcto habito de ordenanza y administración con los ingresos económicos y lo más importante es que el colaborador y así lograr aportar a la mejora de vida de nuestros colaboradores.

Siendo los colaboradores, el eje primordial en nuestra corporación, la empresa se preocupa por su bienestar tanto en el ámbito laboral como familiar.

El programa se desarrollará con la implementación de charlas de administración económica, planificación de gastos, elaboración de presupuesto y responsabilidad financiera.

Estas charlas tienen como objetivo promover la autonomía, valoración económica y reforzar la responsabilidad monetaria, a la vez podremos aportar

con la mejora del bienestar, tranquilidad del colaborador y su entorno familiar pero sobre todo a la mejora de su desempeño laboral

5.3 Sector al que se dirige:

El programa de mejoramiento de la administración salarial está dirigida a todos los colaboradores (90 personas) de la tienda por departamento Paris Jockey Plaza.

5.4 Establecimiento de los objetivos:

- Objetivo general:

Cooperar en la situación económica del colaborador de la tienda Paris Jockey Plaza, a través de la implementación del programa de mejora de presupuesto y así redundar en la mejora de la calidad de vida del colaborador y su familia.

- Objetivos específicos:

- ✓ Lograr que los colaboradores puedan identificarse con la problemática económica que les aqueja y organizarse para equilibrar su situación económica

- ✓ Concientizar a los colaboradores sobre la importancia de la implementación y manejo de un presupuesto

- ✓ Contribuir con el bienestar familiar y laboral de los colaboradores, mediante su participación en el programa de mejoramiento de la administración salarial.

5.5 Metodología de la investigación:

I Etapa:

- Difusión:
 - Publicación en periódicos murales
 - Reparto de volantes de promoción de las charlas

II Etapa:

- Desarrollo de los talleres:

1. Charla de administración económica:

Esta charla estará a cargo del personal de administración y finanzas con el objetivo de dotar de lineamientos a los colaboradores acerca de cómo mejorar la administración de los ingresos económicos.

2. Charla de ¿Qué tan importante es el presupuesto?

La charla estará a cargo del departamento de psicología y la trabajadora social. Teniendo como objetivo: promover la importancia y el uso de los presupuesto para las actividades diarias y/o semanales.

- Práctica: Elaboración de un presupuesto:

El taller estará a cargo del personal de contabilidad de Cencosud el cual apoyará a los colaboradores con la implementación de un presupuesto para sus actividades

3. Charla de Planificación de gastos:

La charla estará a cargo del personal de contabilidad de Cencosud quienes apoyaran a los colaboradores a organizar y priorizar sus ingresos y sus gastos, con el objetivo: organizar los posibles gastos (egresos) para distribuirlos de forma paulatina y que no afecte a los ingresos percibidos.

4. Charla de responsabilidad financiera:

La charla estará a cargo del trabajador social en conjunto con el área de contabilidad. Ambos tendrán como objetivo, reforzar el significado de la responsabilidad financiera, el control de los gastos y el buen manejo de los ingresos; esto tendrá como resultados la creación de un ahorro económico que a corto o largo plazo podrá beneficiar a los colaboradores y sus familias.

Acciones a tomar:

La gerencia de Recursos Humanos, promoverá la implementación de políticas corporativas a favor del colaborador, en coordinación con el área de administración y finanzas y el área de administración de personal para la ejecución de un programa de préstamos económicos a los colaboradores que tengan más de 6 meses laborando en la empresa.

Dicho beneficio será evaluado previamente por la trabajadora social, y aprobado por la jefatura inmediata del colaborador para su efecto.

El préstamo será descontado en cómodas cuotas mensuales (máximo 6 meses) de acuerdo al monto del préstamo para no afectar los ingresos ya percibidos.

Cabe resaltar que el monto del préstamo asignado, no podrá ser mayor al 15% del salario básico del colaborador.

III Etapa:

- Clausura

- La clausura estará a cargo del personal de trabajo social y el Jefe de Recursos Humanos de la tienda Paris.

5.5.1 Instrumentos / material a utilizar:

Para el desarrollo del programa se necesita los siguientes recursos:

- Recursos Humanos:

- Personal de Trabajo Social, departamento de Recursos Humanos
- Personal Psicólogo de Cencosud
- Personal de administración y finanzas de Cencosud
- Personal contabilidad de Cencosud

- Recursos Materiales:

- Comedor de la tienda Paris Jockey plaza implementada para el desarrollo del programa.

- 1 laptop
- 1 USB
- Lista de registro de asistencia
- 50 Papelografos
- Estuche de Plumones
- Lapiceros
- Lápiz
- Calculadoras

- Video "Consejos para ahorrar mejor el dinero".
- Cuadernillos para apuntes
- Almanaque de bolsillo
- Cartillas para la programación de gastos semanal
- Folletos de información bancaria (TEA,
- Mobiliarios:
 - 1 Laptop
 - 1 Ecran Manual de 2.03 x 1.52 mts.
 - 1 proyector multimedia

5.6 Cronograma

Actividades programadas		Cronograma 2018								
		Enero		Febrero				Marzo		
		Semana		Semana				Semana		
		3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Difusión del programa de mejoramiento de la administración salarial	X	X							
2	Implementación del área que se ha otorgado para el desarrollo del programa		X							
3	Reunión de conocimiento e integración entre los participantes			X						
4	Charla de identificación de la problemática				X					
5	I Charla de administración económica					X				
6	II Charla. ¿Qué tan importante es el presupuesto?						X			
7	Práctica: elaboración de un presupuesto semanal						X			
8	III Charla de planificación de gastos							X		
9	IV Charla de Responsabilidad financiera								X	
10	Clausura del programa de mejoramiento de la administración salarial									X

Referencias bibliográficas:

- ALVA ZAPATA, J., & JUÁREZ MORALES, J. (2015). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria SA del distrito de Trujillo-2014.
- AMADOR RODRÍGUEZ, C., & GÓMEZ TARJUELO, M. F. (2011). Salario emocional-oportunidad de retención del talento humano en el área comercial de empresa de consumo especializado.
- BEDODO ESPINOZA, V., & GIGLIO GALLARDO, C. (2006). Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica.
- CAÑÓN, M. T. R., & TERESA, M. (2009). Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. Universidad de Chile, Santiago.
- DIAZ, A. M. (2009). La gestión compartida universidad-empresa en la formación del capital humano. Su relación con la promoción de la competitividad y el desarrollo sostenible. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Caracas, Venezuela.
- FERNÁNDEZ, I. (2002) la gestión de compensaciones como posibilidad valórica.
- FUNDACIÓN FACTOR HUMANA – El salario emocional, octubre 2006
- GONZÁLEZ, B., ISABEL, C., & SOCORRO, A. (2003). Trabajo de Grado La Motivación en el Nivel Obrero-Gerencial de la Fábrica Tropicana según la Teoría de las expectativas (Porter-Lawler).
- GUERRA SÁENZ, P. A., & SOSA PÁEZ, M. D. R. (2015). Impacto del salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en

el servicio hacia el cliente externo muestra: Olade y países miembros de la región Latinoamérica y del Caribe (Bachelor's thesis, PUCE).

IBERICO ARCA, J., & MORALES VÁSQUEZ, J. (2015). Nueva propuesta en el modelo de gestión para el retail management.

JEREZ VILLAMARÍN, T. E. (2013). Los factores remunerativos y su influencia en la gestión empresarial en Comercial San Miguel (Bachelor's thesis).

MARQUINA, B., & JOSEPH, I. (2012). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena SAC.

MONTOYA MEZA, D. A. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015.

MORENO ZEVALLOS, L. A., & SEMINARIO CONTRERAS, F. J. (2016). Salario Emocional: diseño de Lineamientos de Fidelización del Talento Humano en el Sector Retail, Caso Supervisores de Tiendas Por Departamento Ripley.

NÚÑEZ, P., & SANTIAGO, P. (2014). Salario emocional como factor motivacional y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa HOSPIPLAN Cía. Ltda (Bachelor's thesis, Quito: UCE)

PABLOS GONZÁLEZ, M. D. M. (2016). Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres.

POLO, J. M. (2005). Retribución emocional. Grupo Editorial Norma.

ROBBINS, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson educación.

ROBBINS, S. P., JUDGE, T. A., & BRITO, J. E. (2009). Comportamiento organizacional (No. 658.01/R63oE/13a. ed.). México: Pearson Educación.

SUCASACA, S., & HILDA, J. (2016). Factores determinantes de la educación financiera en personas adultas de la urbanización San Santiago de la ciudad de Juliaca, periodo 2015.

VILLANUEVA, A. Y GONZALES, E. (2005). Gestión en las competencias I. Manual del participante. Santiago, Chile.

ANEXOS

Anexo 1

Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Formato: N° 1

Escuela de Trabajo Social

INSATISFACCION SALARIAL CUESTIONARIO

Indicaciones

Estimado colaborador favor de responder las siguientes preguntas con una **X** y con la mayor sinceridad y veracidad posible.

Edad: _____ Femenino ()
Estado Civil: _____ Masculino ()

1. Ambiente laboral:

Preguntas	Muy agradable	Agradable	Regular	Malo	Pésimo
¿Cómo consideras tu ambiente de trabajo?					
¿Cómo calificas la relación entre otros equipos de trabajo?					

2. Interrelaciones personales:

Preguntas	Buena	Regular	Mala
¿Cuál es tu relación con tus compañeros?			
¿Cuál es tu relación con tu jefe o encargado?			
¿Cómo considera usted su desempeño dentro de su área de trabajo?			

3. Satisfacción con la remuneración:

Preguntas	Si	No
¿Considera que su salario es justo?		
¿Tu salario cumple con tus necesidades básicas?		
¿Cree que su salario está en concordancia (igual) con el de otras empresas del mismo rubro?		
¿Consideras tu sueldo adecuado para las funciones que realizas?		

4. Motivación laboral:

Preguntas	Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
¿Te sientes respaldado por tu empresa?				

¿Crees que tu trabajo te permite desarrollarte y crecer como colaborador?				
¿Tu jefe o encargado te anima a crecer y cumplir adecuadamente tus funciones?				
¿Sientes que reconocen o valoran tus buenas acciones?				

5. Ahorro:

Preguntas	Si	No
Si ocurriera alguna eventualidad, ¿podré cubrir mis gastos?		
¿Tienes planes de estudio o formación profesional a futuro?		
¿Consideras importante establecer un negocio propio?		

6. Planificación de gastos (presupuesto):

Preguntas	Si	A veces / tal vez	No
¿Tengo un presupuesto establecido para desarrollar mis actividades?			
¿Cumplo con realizar el pago de mis servicios a tiempo? (luz, agua, celular)			
¿Has elaborado un presupuesto para determinar tus gastos?			

7. Taller de administración salarial:

Preguntas	De acuerdo	Ni acuerdo Ni desacuerdo	En desacuerdo
¿Consideras importante la implementación de un taller de administración salarial para mejorar tu economía?			
¿Consideras que con una mejor distribución de tus gastos podrás ofrecer una mejor calidad de vida a tu familia?			

Anexo 2

Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Formato: N° 2

Escuela de Trabajo Social

OBSERVACIÓN DIRECTA

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar de observación: _____

SITUACIONES A OBSERVAR	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Prestamos económicos entre compañeros					
Organización de "juntas" entre colaboradores					
Solicitud de préstamos en la empresa					
Reporte de casos de hurto de los colaboradores					
Descuento judicial en las boletas de pago					
Verbalizan frases referentes a sus problemas económicos					

Anexo 3

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Técnica	Instrumento
Insatisfacción salarial	Clima organizacional	Ambiente laboral	Muy agradable	Encuesta Observación directa	Cuestionario Guía de observación
			Agradable		
			Regular		
			Malo		
			Pésimo		
		Interrelaciones personales	Bien		
			Regular		
			Mal		
		Satisfacción con la retribución monetaria	Si		
			No		
		Motivación laboral	Siempre		
			A veces		
	Casi nunca				
	Nunca				
	Distribución monetaria	Ahorro	Si		
			No		
		Planificación de gastos (presupuesto)	Si		
			A veces / tal vez		
			No		
	Programa de intervención	Taller de administración salarial	De acuerdo		
Ni acuerdo / Ni desacuerdo					
En desacuerdo					

Anexo 4

IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE							
Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Técnica	Instrumento
Conocer el nivel de insatisfacción salarial en los colaboradores de la tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017	Conocer las características que identifican el rendimiento laboral en los colaboradores de la tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017	Insatisfacción salarial	Clima organizacional	Ambiente laboral	Muy agradable	Encuesta Observación	Cuestionario Guía de observación
					Agradable		
					Regular		
					Malo		
					Pésimo		
				Interrelaciones personales	Bien		
					Regular		
					Mal		
				Satisfacción con la retribución monetaria	Si		
					No		
	Motivación laboral	Siempre					
		A veces					
		Casi nunca					
		Nunca					
Identificar los principales aspectos que integran la distribución salarial de los colaboradores de la tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017	Distribución monetaria	Ahorro	Si				
			No				
		Planificación de gastos (presupuesto)	Si				
			A veces / tal vez				
			No				

	<p>Proponer un programa social de administración salarial que permita mejorar la distribución económica y mejora de la calidad de vida en los colaboradores de la tienda Paris Jockey plaza, Surco – Lima 2017</p>		<p>Programa de intervención</p>	<p>Taller de administración monetaria</p>	<p>De acuerdo</p>		
					<p>Ni acuerdo / Ni desacuerdo</p>		
					<p>En desacuerdo</p>		