



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Título: "Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena de farmacias Día y Noche en el distrito de Chimbote en el año 2011"

Tesis Profesional para optar el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Each. LOYOLA ZEGARRA LEYDI MASSIEL

ASESOR:

Mg. LINARES CAZOLA JOSÉ GERMÁN

CHIMBOTE - PERÚ

2011

Dedicatoria

A Dios por guiarme por el camino correcto y guardarme en todo momento.
A mis padres por ser la única fuerza que me motiva en seguir adelante y por
la paciencia que me brindaron en estos 5 años. Y
a mis hermanas por todo el apoyo y comprensión que recibí de ellas.

La autora.

Agradecimientos

En primer lugar le doy gracias a Dios por las fuerzas que me ha dado para poder llegar al final de mis estudios y completar este trabajo.

Gracias a mi familia que tanto me han apoyado en este largo camino. Y gracias también a ustedes los profesores que siembran para que otro coseche. Gracias por toda tu gestión para que yo pueda estar presentando este trabajo hoy.

La autora.

Introducción

La satisfacción laboral es la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Recordemos que el trabajo de una persona es más que las actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos, o esperar a los clientes, requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir con los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son las ideales, etc. *ROBBINS, Stephen P. (2000).*

En la actualidad vivimos en un mundo de globalización y de la competencia en el aspecto laboral, las empresa buscan personal capacitado, que tengan nuevos conocimientos, dispuestos al cambio; cuando las actitudes son negativas, constituyen tanto unos síntomas de problemas que contribuyen a trastornos en el desempeño de los trabajadores y a dificultades futuras de la empresa. El desempeño laboral es un concepto muy importante porque depende de ello el desempeño de toda la empresa. Pero tanto la satisfacción como el desempeño son tan complicados e incomprensibles como las personas mismas, puesto que se rige bajo las leyes de comportamiento humano. Las empresas de hoy sufren demasiado por este mal, este es el caso de la cadena de Farmacias Día y Noche del distrito de Chimbote Finalmente, teniendo como base lo antes mencionado, se ha propuesto investigar que tan relacionada está la satisfacción de los colaboradores de la empresa en estudio, con el desempeño de los mismos.

La autora.

Resumen

El presente trabajo de investigación busca determinar algún tipo de relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cadena de Farmacias Día y Noche. Se obtuvo a través de los resultados la percepción de los colaboradores sobre las condiciones de trabajo y la labor que realizan, la relación con sus jefes y compañeros, los incentivos, remuneración, y la valoración del desempeño de cada uno de ellos. Para la recolección de los datos se ha trabajado con cuestionarios de satisfacción y se ha utilizado el escalamiento de Likert, paralelamente, se contó con el apoyo de los encargados del personal para evaluar el desempeño de cada uno de los colaboradores, y se cuantificó los resultados mediante la escala de puntuación gráfica. Se ha tomado como base 5 indicadores principales para medir la satisfacción laboral: Satisfacción con los objetivos y metas, con el ambiente de trabajo, con las relaciones de trabajo, con el reconocimiento y con los sueldos y beneficios. Para medir el desempeño se consideró: Calidad, Productividad, Conocimiento, Confiabilidad, Disponibilidad e Independencia en el trabajo. Se trabajó con los 28 trabajadores de la empresa. Se utilizó en un primer momento la estadística descriptiva, que permitió determinar los niveles de satisfacción y desempeño laboral, posteriormente, se empleó la estadística inferencial, de manera específica el método del coeficiente de correlación de Pearson, para medir la relación entre las variables. Se concluye que existe relación de .808, así mismo esa relación es significativa mediante la prueba t de Student.

Abstract

The present work of investigation seeks to determine some type of relation between the level of satisfaction and the labor performance of the collaborators of the Chain of Drugstores Day and Night. The perception of the collaborators was obtained across the results on the conditions of work and the labor that there realize, the relation with his chiefs and companions, the incentives, remuneration, and the valuation of the performance of each one of them. For the compilation of the information one has worked with questionnaires of satisfaction and Likert's climbing has been in use, parallel, one possessed the support of the managers of the personnel to evaluate the performance of each one of the collaborators, and the results were quantified by means of the scale of graphical punctuation. One has taken 5 principal indicators as a base to measure the labor satisfaction: Satisfaction with the aims and goals, with the environment of work, with the relations of work, with the recognition and with the salaries and benefits. To measure the performance it was considered: Quality, Productivity, Knowledge, Reliability, Availability and Independence in the work. One worked with 28 workers of the company. There was in use in the first moment the descriptive statistics, which allowed to determine the levels of satisfaction and labor performance, later, the statistics was used inferencial, in a specific way the method of the coefficient of Pearson's correlation, to measure the relation between the variables. One concludes that relation of .808 exists, likewise this relation is significant by means of the test t of Student.

Índice General

CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO

1.1 EL PROBLEMA

1.1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.1.2 Selección del problema.....	17
1.1.3 Antecedentes del problema.....	18
1.1.4 Formulación del problema.....	21
1.1.5 Justificación.....	21
1.1.6 Limitaciones.....	22

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General.....	22
1.2.2 Objetivo específico.....	22

1.3 HIPÓTESIS

1.3.1 Hipótesis de investigación.....	23
1.3.2 Hipótesis Nula.....	23

1.4 VARIABLES – INDICADORES

1.4.1 Operación de variable.....	24
1.4.2 Tabla de consistencia lógica.....	25
1.4.3 Tabla de ítems.....	26

1.5 DISEÑO DE EJECUCIÓN

1.5.1 Tipo de investigación.....	27
1.5.2 Población y muestra.....	27
1.5.3 Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes.....	29

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1 Marco Teórico.....	37
2.2 Marco Conceptual.....	47

CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA HIPÓTESIS.....99
4.2 CONTRASTACIÓN FRENTE A LOS DATOS LOGRADOS.....100
4.3 CONTRASTACIÓN ESTADÍSTICA.....102

CAPITULO V:DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES..... 110
6.2 RECOMENDACIONES.....111

CAPITULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

7.1 BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA..... 113
7.2 ANEXOS.....115

ÍNDICE DE CUADROS DE ESTADÍGRAFOS

- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 01: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN EDAD**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 02: COMO SE SIENTE USTED CON LOS OBJETIVOS, METAS Y TASAS DE PRODUCCIÓN QUE DEBE ALCANZAR.**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 03. COMO SE SIENTE USTED CON LA LIMPIEZA, HIGIENE Y SALUBRIDAD DE SU LUGAR DE TRABAJO.**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 04: COMO SE SIENTE USTED CON EL ENTORNO FÍSICO Y EL ESPACIO DE QUE DISPONE EN SU LUGAR DE TRABAJO.**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 05: COMO SE SIENTE USTED CON LA TEMPERATURA DE SU LUGAR DE TRABAJO.**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 06: COMO SE SIENTE USTED CON LAS RELACIONES CON SUS SUPERIORES.**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 07: COMO SE SIENTE USTED CON LA SUPERVISIÓN QUE EJERCEN SOBRE USTED.**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 08: COMO SE SIENTE USTED CON LA FORMA DE MOTIVACIÓN E INCENTIVOS.**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 09: COMO SE SIENTE USTED CON LA FORMA EN QUE SUS SUPERVISORES JUZGAN SU TAREA.**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 10: COMO SE SIENTE USTED CON LA IGUALDAD Y JUSTICIA DE TRATO QUE RECIBE.**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 11: COMO SE SIENTE USTED CON EL APOYO QUE RECIBE DE SUS SUPERIORES.**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 12: COMO SE SIENTE USTED CON EL GRADO EN QUE SU EMPRESA CUMPLE EL CONVENIO, LAS DISPOSICIONES Y LEYES LABORALES**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 13: COMO SE SIENTE USTED CON LA FORMA EN QUE SE DA LA NEGOCIACIÓN SOBRE ASPECTOS LABORALES.**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 14: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL.**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 15: DIMENSIÓN CALIDAD (PRECISIÓN, METICULOSIDAD, Y ACEPTABILIDAD DEL TRABAJO QUE SE DESEMPEÑA).**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 16: DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD (CANTIDAD Y EFICIENCIA DEL TRABAJO QUE SE PRODUCE EN UN PERIODO ESPECÍFICO).**
- **CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 17: DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DEL TRABAJO (HABILIDADES E INFORMACIÓN PRÁCTICA O TÉCNICA QUE USA EN SU TRABAJO).**

- CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 18: DIMENSIÓN CONFIABILIDAD (GRADO EN QUE SE PUEDE CONFIAR EN EL EMPLEADO EN CUANTO A FINALIZAR LA TAREA Y DARLE SEGUIMIENTO).
- CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 19: DISPONIBILIDAD (GRADO EN EL QUE EL EMPLEADO ES PUNTUAL, RESPETA LOS PERIODOS ESTABLECIDOS DE RECESO Y COMIDAS, Y EL REGISTRO GENERAL DE ASISTENCIAS).
- CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 20: DIMENSIÓN INDEPENDENCIA (GRADO EN QUE TRABAJA CON Poca SUPERVISIÓN O NINGUNA).
- CUADRO DE ESTADÍGRAFOS N° 21: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL.

ÍNDICE DE TABLAS

- TABLA N° 01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
- TABLA N° 02: TABLA DE CONSISTENCIA LÓGICA
- TABLA N° 03: TABLA DE ÍTEMS
- TABLA N° 04: RELACIÓN DE COLABORADORES DE LA CADENA DE FARMACIAS DÍA Y NOCHE
- TABLA N° 05: TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, FUENTES E INFORMANTES
- TABLA N° 06: MÉTODO DEL TEST – RETEST PARA EL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
- TABLA N° 07: CORRELACIONES PRUEBA DE TEST - RETEST
- TABLA N° 08: PRIMERA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
- TABLA N° 09: PRUEBA DE FIABILIDAD CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
- TABLA N° 10: VALIDEZ DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
- TABLA N° 11: MÉTODO DEL TEST – RETEST PARA EL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO
- TABLA N° 12: CORRELACIONES PRUEBA DE TEST - RETEST
- TABLA N° 13: PRIMERA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO
- TABLA N° 14: PRUEBA DE FIABILIDAD CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO
- TABLA N° 15: VALIDEZ DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO
- TABLA N° 16: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN EDAD
- TABLA N° 17: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN GÉNERO

- **TABLA N° 18: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN EL PUESTO QUE OCUPAN**
- **TABLA N° 19: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°01: COMO SE SIENTE USTED CON LOS OBJETIVOS, METAS Y TASAS DE PRODUCCIÓN QUE DEBE ALCANZAR.**
- **TABLA N° 20: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°02: COMO SE SIENTE USTED CON LA LIMPIEZA, HIGIENE Y SALUBRIDAD DE SU LUGAR DE TRABAJO.**
- **SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°03: COMO SE SIENTE USTED CON EL ENTORNO FÍSICO Y EL ESPACIO DE QUE DISPONE EN SU LUGAR DE TRABAJO.**
- **TABLA N° 22: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°04: COMO SE SIENTE USTED CON LA TEMPERATURA DE SU LUGAR DE TRABAJO.**
- **TABLA N° 23: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°05: COMO SE SIENTE USTED CON LAS RELACIONES CON SUS SUPERIORES.**
- **TABLA N° 24: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°06: COMO SE SIENTE USTED CON LA SUPERVISIÓN QUE EJERCEN SOBRE USTED.**
- **TABLA N° 25: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°07: COMO SE SIENTE USTED CON LA FORMA DE MOTIVACIÓN E INCENTIVOS.**
- **TABLA N° 26: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°08: COMO SE SIENTE USTED CON LA FORMA EN QUE SUS SUPERVISORES JUZGAN SU TAREA.**
- **TABLA N° 27: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°09: COMO SE SIENTE USTED CON LA IGUALDAD Y JUSTICIA DE TRATO QUE RECIBE.**
- **TABLA N° 28: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°10: COMO SE SIENTE USTED CON EL APOYO QUE RECIBE DE SUS SUPERIORES.**
- **TABLA N° 29: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°11: COMO SE SIENTE USTED CON EL GRADO EN QUE SU EMPRESA CUMPLE EL CONVENIO, LAS DISPOSICIONES Y LEYES LABORALES.**
- **TABLA N° 30: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°12: COMO SE SIENTE USTED CON LA FORMA EN QUE SE DA LA NEGOCIACIÓN SOBRE ASPECTOS LABORALES.**
- **TABLA N° 31: ESCALA DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN.**
- **TABLA N° 32: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL.**
- **TABLA N° 33: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍAS DE LA DIMENSIÓN CALIDAD (PRECISIÓN, METICULOSIDAD, Y ACEPTABILIDAD DEL TRABAJO QUE SE DESEMPEÑA).**

- **TABLA N° 34: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍAS DE LA DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD (CANTIDAD Y EFICIENCIA DEL TRABAJO QUE SE PRODUCE EN UN PERIODO ESPECÍFICO).**
- **TABLA N° 35: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍAS DE LA DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DEL TRABAJO (HABILIDADES E INFORMACIÓN PRÁCTICA O TÉCNICA QUE USA EN SU TRABAJO).**
- **TABLA N° 36: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍAS DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD (GRADO EN QUE SE PUEDE CONFIAR EN EL EMPLEADO EN CUANTO A FINALIZAR LA TAREA Y DARLE SEGUIMIENTO).**
- **TABLA N° 37: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍAS DE LA DIMENSIÓN DISPONIBILIDAD (GRADO EN EL QUE EL EMPLEADO ES PUNTUAL, RESPETA LOS PERIODOS ESTABLECIDOS DE RECESO Y COMIDAS, Y EL REGISTRO GENERAL DE ASISTENCIAS).**
- **TABLA N° 38: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍAS DE LA DIMENSIÓN INDEPENDENCIA (GRADO EN QUE TRABAJA CON Poca SUPERVISIÓN O NINGUNA).**
- **TABLA N° 39: ESCALA DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN.**
- **TABLA N° 40: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL GLOBAL.**
- **TABLA N° 41: MATRIZ DE COLABORADORES DISTRIBUIDOS SEGÚN PUNTAJE PROMEDIO DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO**
- **TABLA N° 42: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON**
- **TABLA N° 43: TABLA H DE LA DISTRIBUCIÓN t (BILATERAL)**

ÍNDICE DE TABLAS CRUZADAS

- **TABLA CRUZADA N° 01: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN EDAD Y GÉNERO.**
- **TABLA CRUZADA N° 02: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN GÉNERO Y PUESTO DE OCUPACIÓN.**
- **TABLA CRUZADA N° 03: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN PUESTO DE OCUPACIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL.**
- **TABLA CRUZADA N° 04: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN PUESTO DE OCUPACIÓN Y NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL.**

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- **GRÁFICO N° 01: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN EDAD**
- **GRÁFICO N° 02: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN GÉNERO**
- **GRÁFICO N° 03: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN EL PUESTO QUE OCUPAN**
- **GRÁFICO N° 04: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°01: COMO SE SIENTE USTED CON LOS OBJETIVOS, METAS Y TASAS DE PRODUCCIÓN QUE DEBE ALCANZAR.**
- **GRÁFICO N° 05: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°02: COMO SE SIENTE USTED CON LA LIMPIEZA, HIGIENE Y SALUBRIDAD DE SU LUGAR DE TRABAJO.**
- **GRÁFICO N° 06: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°03: COMO SE SIENTE USTED CON EL ENTORNO FÍSICO Y EL ESPACIO DE QUE DISPONE EN SU LUGAR DE TRABAJO.**
- **GRÁFICO N° 09: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°06: COMO SE SIENTE USTED CON LA SUPERVISIÓN QUE EJERCEN SOBRE USTED.**
- **GRÁFICO N° 07: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°04: COMO SE SIENTE USTED CON LA TEMPERATURA DE SU LUGAR DE TRABAJO.**
- **GRÁFICO N° 08: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°05: COMO SE SIENTE USTED CON LAS RELACIONES CON SUS SUPERIORES.**
- **GRÁFICO N° 10: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°07: COMO SE SIENTE USTED CON LA FORMA DE MOTIVACIÓN E INCENTIVOS.**
- **GRÁFICO N° 11: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°08: COMO SE SIENTE USTED CON LA FORMA EN QUE SUS SUPERVISORES JUZGAN SU TAREA.**
- **GRÁFICO N° 12: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°09: COMO SE SIENTE USTED CON LA IGUALDAD Y JUSTICIA DE TRATO QUE RECIBE.**
- **GRÁFICO N° 13: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°10: COMO SE SIENTE USTED CON EL APOYO QUE RECIBE DE SUS SUPERIORES.**
- **GRÁFICO N° 14: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°11: COMO SE SIENTE USTED CON EL GRADO EN QUE SU EMPRESA CUMPLE EL CONVENIO, LAS DISPOSICIONES Y LEYES LABORALES**
- **GRÁFICO N° 15: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN RESPUESTA AL ÍTEM N°12: COMO SE SIENTE USTED CON LA**

FORMA EN QUE SE DA LA NEGOCIACIÓN SOBRE ASPECTOS LABORALES.

- **GRÁFICO N° 16: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL.**
- **GRÁFICO N° 17: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍAS DE LA DIMENSIÓN CALIDAD (PRECISIÓN, METICULOSIDAD, Y ACEPTABILIDAD DEL TRABAJO QUE SE DESEMPEÑA).**
- **GRÁFICO N° 18: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍAS DE LA DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD (CANTIDAD Y EFICIENCIA DEL TRABAJO QUE SE PRODUCE EN UN PERIODO ESPECÍFICO).**
- **GRÁFICO N° 19: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍAS DE LA DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DEL TRABAJO (HABILIDADES E INFORMACIÓN PRÁCTICA O TÉCNICA QUE USA EN SU TRABAJO).**
- **GRÁFICO N° 20: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍAS DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD (GRADO EN QUE SE PUEDE CONFIAR EN EL EMPLEADO EN CUANTO A FINALIZAR LA TAREA Y DARLE SEGUIMIENTO).**
- **GRÁFICO N° 21: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍAS DE LA DIMENSIÓN DISPONIBILIDAD (GRADO EN EL QUE EL EMPLEADO ES PUNTUAL, RESPETA LOS PERIODOS ESTABLECIDOS DE RECESO Y COMIDAS, Y EL REGISTRO GENERAL DE ASISTENCIAS).**
- **GRÁFICO N° 22: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍAS DE LA DIMENSIÓN INDEPENDENCIA (GRADO EN QUE TRABAJA CON Poca SUPERVISIÓN O NINGUNA).**
- **GRÁFICO N° 23: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL.**
- **GRÁFICO N° 24: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN EDAD Y GÉNERO.**
- **GRÁFICO N° 25: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN GÉNERO Y PUESTO DE OCUPACIÓN.**
- **GRÁFICO N° 26: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN PUESTO DE OCUPACIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL.**
- **GRÁFICO N° 27: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN PUESTO DE OCUPACIÓN Y NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL.**
- **GRÁFICO N° 28: DISPERSIÓN SIMPLE DE LOS DATOS**
- **GRÁFICO N° 29: TENDENCIA DE LOS DATOS**

ÍNDICE DE HISTOGRAMAS

- **HISTOGRAMA N° 01: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN EDAD**
- **HISTOGRAMA N° 02: COMO SE SIENTE USTED CON LOS OBJETIVOS, METAS Y TASAS DE PRODUCCIÓN QUE DEBE ALCANZAR.**
- **HISTOGRAMA N° 03: COMO SE SIENTE USTED CON LA LIMPIEZA, HIGIENE Y SALUBRIDAD DE SU LUGAR DE TRABAJO.**
- **TABLA N° 21: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES**
- **HISTOGRAMA N° 04: COMO SE SIENTE USTED CON EL ENTORNO FÍSICO Y EL ESPACIO DE QUE DISPONE EN SU LUGAR DE TRABAJO.**
- **HISTOGRAMA N° 05: COMO SE SIENTE USTED CON LA TEMPERATURA DE SU LUGAR DE TRABAJO.**
- **HISTOGRAMA N° 06: COMO SE SIENTE USTED CON LAS RELACIONES CON SUS SUPERIORES.**
- **HISTOGRAMA N° 07: COMO SE SIENTE USTED CON LA SUPERVISIÓN QUE EJERCEN SOBRE USTED.**
- **HISTOGRAMA N° 08: COMO SE SIENTE USTED CON LA FORMA DE MOTIVACIÓN E INCENTIVOS.**
- **HISTOGRAMA N° 09: COMO SE SIENTE USTED CON LA FORMA EN QUE SUS SUPERVISORES JUZGAN SU TAREA.**
- **HISTOGRAMA N° 10: COMO SE SIENTE USTED CON LA IGUALDAD Y JUSTICIA DE TRATO QUE RECIBE.**
- **HISTOGRAMA N° 11: COMO SE SIENTE USTED CON EL APOYO QUE RECIBE DE SUS SUPERIORES.**
- **HISTOGRAMA N° 12: COMO SE SIENTE USTED CON EL GRADO EN QUE SU EMPRESA CUMPLE EL CONVENIO, LAS DISPOSICIONES Y LEYES LABORALES**
- **HISTOGRAMA N° 13: COMO SE SIENTE USTED CON LA FORMA EN QUE SE DA LA NEGOCIACIÓN SOBRE ASPECTOS LABORALES.**
- **HISTOGRAMA N° 14: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL.**
- **HISTOGRAMA N° 15: DIMENSIÓN CALIDAD (PRECISIÓN, METICULOSIDAD, Y ACEPTABILIDAD DEL TRABAJO QUE SE DESEMPEÑA).**
- **HISTOGRAMA N° 16: DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD (CANTIDAD Y EFICIENCIA DEL TRABAJO QUE SE PRODUCE EN UN PERIODO ESPECÍFICO).**
- **HISTOGRAMA N° 17: DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DEL TRABAJO (HABILIDADES E INFORMACIÓN PRÁCTICA O TÉCNICA QUE USA EN SU TRABAJO).**
- **HISTOGRAMA N° 18: DIMENSIÓN CONFIABILIDAD (GRADO EN QUE SE PUEDE CONFIAR EN EL EMPLEADO EN CUANTO A FINALIZAR LA TAREA Y DARLE SEGUIMIENTO).**
- **HISTOGRAMA N° 19: DISPONIBILIDAD (GRADO EN EL QUE EL EMPLEADO ES PUNTUAL, RESPETA LOS PERIODOS ESTABLECIDOS DE RECESO Y COMIDAS, Y EL REGISTRO GENERAL DE ASISTENCIAS).**
- **HISTOGRAMA N° 20: DIMENSIÓN INDEPENDENCIA (GRADO EN QUE TRABAJA CON Poca SUPERVISIÓN O NINGUNA).**
- **HISTOGRAMA N° 21: DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL.**