



Universidad Católica
San Pablo

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**“IMPACTO DE LA REMUNERACIÓN PERCIBIDA SOBRE
LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS FAMILIAS DEL
NIVEL SOCIOECONÓMICO C DEL DISTRITO DE
AREQUIPA, 2016”**

Presentado por las Bachilleres:

**Ana Teresa Estefanía Barriga Flores
Alejandra Madeleine Rendón Morán**

**Para obtener el Título Profesional de:
Licenciada en Administración de Negocios**

Arequipa – Perú

2016



Universidad Católica
San Pablo

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**“IMPACTO DE LA REMUNERACIÓN PERCIBIDA SOBRE
LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS FAMILIAS DEL
NIVEL SOCIOECONÓMICO C DEL DISTRITO DE
AREQUIPA, 2016”**

Presentado por las Bachilleres:

**Ana Teresa Estefanía Barriga Flores
Alejandra Madeleine Rendón Morán**

Asesor:

Mg. Ricardo Valdez Cornejo

**Tesis para obtener el Título Profesional de
Licenciada en Administración de Negocios**

Arequipa – Perú

2016

“Cuanto mayor sea el esfuerzo, mayor es la gloria”
Pierre Corneille

“El éxito en la vida consiste en seguir siempre adelante”
Samuel Johnson

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darnos la oportunidad de vivir y estar con nosotras en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A nuestros padres por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en nuestra educación, tanto académica como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A nuestro maestro, Mg. Ricardo Arturo Valdez Cornejo por su apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de ésta tesis; por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

RESUMEN

En la presente investigación se busca analizar el impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, para lo cual se utilizaron definiciones relacionadas a las variables de estudio y mediante los indicadores se comprobó la hipótesis formulada. La investigación planteada es de tipo descriptiva – correlacional con el diseño no experimental y transversal, el instrumento empleado fue la encuesta realizada por una población de 54 095 personas siendo la muestra determinada por 382 personas (cabezas de familia), a través de la recolección, análisis, proceso y tabulación de datos se obtuvieron los resultados que a continuación se van a detallar en respuesta a los objetivos planteados para dicha investigación.

Según la investigación y mediante los resultados obtenidos se puede concluir que la remuneración percibida si impacta positivamente sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C dándose por obtenido el objetivo general de esta investigación, en donde el impacto es positivo. La segunda conclusión que se ha podido obtener responde al objetivo planteado en donde la remuneración monetaria es de mayor importancia ante la remuneración espiritual y psicológica para las familias del nivel socioeconómico C puesto que necesitan cubrir las necesidades básicas del hogar.

A través del programa de SPSS, se pudo corroborar que existe un pequeño porcentaje de personas que consideran más importantes otros tipos de remuneración no monetaria ante la remuneración básica. Así mismo, dichas familias por mas insatisfechas que se encuentren por la remuneración obtenida en sus trabajos no dejarían sus puestos por la estabilidad laboral que estos representan; además de no cumplir con los requisitos que otros empleos demandan.

Finalmente, se llega a la conclusión que el impacto de la remuneración va a influir en la satisfacción de las familias del NSE C, puesto que, si dicha remuneración incrementa, la familia se encontraría satisfecha y de lo contrario; cuando la remuneración disminuye la familia estaría insatisfecha.

Palabras clave

Remuneración – Percepción– Satisfacción laboral –Impacto – Nivel socioeconómico

ABSTRACT

In this research seeks to analyze the impact of remuneration on job satisfaction at the families of socioeconomic status C district of Arequipa, for which definitions related to the study variables were used and using indicators the hypothesis was tested formulated. The investigation raised is descriptive - correlational with non-experimental and cross-sectional design, the instrument used was the survey conducted by a population of 54,095 people being the sample determined by 382 people (householders), meaning through the collection, analysis, data processing and tabulation of the results then will be detailed in response to the objectives set for this research were obtained.

According to research and using the results obtained it can be concluded that the remuneration if positive impact on job satisfaction in families of socioeconomic level C being understood obtained the overall objective of this research, where the impact is positive. The second conclusion has been obtained responds to the objective set where monetary compensation is of greater importance to the spiritual and psychological compensation for families of socioeconomic status C since they need to meet basic household needs.

Using the SPSS program, we could confirm that there are a small percentage of people who consider most important other non-monetary remuneration to the basic remuneration. Also, these families are more dissatisfied than the remuneration received in their jobs does not leave their jobs for job stability they represent; besides not meet demand requirements than other jobs.

Finally, you reach the conclusion that the impact of remuneration will influence the satisfaction of the families of the NSE C, since, if such remuneration increases, the family would be satisfied and otherwise; When remuneration decreases the family I would be dissatisfied.

Key word

Remuneration - Perception - Job satisfaction –Impact – Socioeconomic level

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	XIV
-------------------	-----

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Planteamiento del problema.....	2
2. Descripción del problema	2
3. Formulación del problema	3
4. Sistematización del problema	3
5. Objetivos de la investigación	3
5.1. Objetivo general	3
5.2. Objetivos específicos.....	3
6. Justificación	4
6.1. Justificación teórica.....	4
6.2. Justificación práctica	4
6.3. Justificación metodológica.....	4
6.4. Justificación relevancia social	4
7. Delimitación.....	5
7.1. Espacial	5
7.2. Temporal	5
7.3. Temática	5

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

1. Antecedentes de la investigación	7
2. Investigaciones Previas	15
3. Marco Conceptual	16
4. Marco Teórico.....	17
4.1. Satisfacción Laboral	17
4.1.1. Modelos de la satisfacción laboral	22
4.1.2. Teorías de la satisfacción laboral	27
4.1.3. Determinantes de la satisfacción.....	31
4.1.4. Satisfacción y productividad.....	32
4.1.5. Importancia de la satisfacción laboral.....	33
4.1.6. Factores de la satisfacción laboral.....	33

4.1.7.	Medición de la satisfacción laboral.....	35
4.2.	Actitud.....	39
4.2.1.	Componentes principales de la actitud.....	39
4.2.2.	Principales actitudes hacia el trabajo	41
4.3.	Percepción	42
4.3.1.	Percepción de los seres humanos: hacer juicios acerca de los demás	44
4.4.	Emociones y Estados de ánimo	45
4.4.1.	Qué son las emociones y los estados de ánimo.....	45
4.4.2.	Aplicación de las emociones y los estados de ánimo.....	48
4.5.	Expectativa	50
4.5.1.	Importancia de la Expectativa.....	50
4.5.2.	Teoría de la Expectativa.....	51
4.6.	Remuneración.....	53
4.6.1.	Derecho a la remuneración.....	54
4.6.2.	Remuneración en el Perú	55
4.6.3.	Características de la remuneración y formas de fijarla	56
4.6.4.	Clasificación de las remuneraciones	57
4.6.5.	Factores que determinan el nivel de remuneraciones	58
4.6.6.	Tipos de remuneraciones.....	59
4.6.7.	Carácter de la remuneración.....	64
4.6.8.	Forma de establecer nivel de remuneración.....	65
4.6.9.	Percibir	66
4.7.	Familia.....	67
4.7.1.	Funciones de la familia	67
4.7.2.	Tipos de familia.....	68
4.7.3.	Modelos familiares.....	68
4.8.	Niveles Socioeconómicos	69
4.8.1.	Definición de población	69
4.8.2.	Definición de nivel socioeconómico	71
4.8.3.	Categorización de los niveles socioeconómicos en el Perú y Arequipa	72
5.	Hipótesis.....	79

5.1. Operalización de Variables	79
---------------------------------------	----

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Tipo de investigación	81
2. Diseño	81
3. Población y Muestra.....	81
3.1. Población.....	81
3.2. Muestra.....	82
3.3. Estrategias para el manejo de resultados.....	82
3.4. Fuentes	83
3.4.1. Fuente primaria	83
3.4.2. Fuente secundaria.....	83
3.5. Técnicas de instrumentación	83
3.5.1. Técnica de investigación	83
3.5.2. Instrumento a utilizar	83

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Análisis y discusión de resultados	85
1.1. Monto del salario actual	85
1.2. Remuneración destinada para el ahorro y consumo.....	89
1.3. Remuneración actual cubre las necesidades básicas del hogar	91
1.4. Remuneración equitativa comparada con otro trabajador.....	93
1.5. Cambio por mejoras salariales	95
1.6. Integrantes de la familia	97
1.7. Integrantes que aportan económicamente al hogar	99
1.8. Nivel de satisfacción en el trabajo actual.....	101
1.9. Determinantes de la satisfacción laboral.....	103

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Discusión.....	112
2. Conclusiones	114
3. Recomendaciones.....	115
BIBLIOGRAFÍA	116

ANEXOS	126
ENCUESTA.....	127

INDICE DE CUADROS

CUADRO No. 1:	MONTOS DEL SALARIO ACTUAL.....	85
CUADRO No. 2:	REMUNERACIÓN DESTINADA PARA EL AHORRO Y CONSUMO	89
CUADRO No. 3:	REMUNERACIÓN ACTUAL CUBRE LAS NECESIDADES BÁSICAS DEL HOGAR.....	91
CUADRO No. 4:	REMUNERACIÓN EQUITATIVA COMPARADA CON OTRO TRABAJADOR	93
CUADRO No. 5:	CAMBIO POR MEJORAS SALARIALES.....	95
CUADRO No. 6:	INTEGRANTES DE LA FAMILIA	97
CUADRO No. 7:	INTEGRANTES QUE APORTAN ECONÓMICAMENTE AL HOGAR.....	99
CUADRO No. 8:	NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO ACTUAL	101
CUADRO No. 9:	DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	103

INDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA No. 1: MTPE	11
GRÁFICA No. 2: VARIACIÓN MENSUAL DEL EMPLEO	13
GRÁFICA No. 3: PIRÁMIDE DE LA POBLACIÓN PERUANA, 1950, 2015 Y 2050	70
GRÁFICA No. 4: PERÚ: POBLACIÓN PROYECTADA 2015	70
GRÁFICA No. 5: DISTRIBUCIÓN DEL GASTO SEGÚN NSE PERÚ URBANO.....	73
GRÁFICA No. 6: MONTOS DEL SALARIO ACTUAL.....	86
GRÁFICA No. 7: REMUNERACIÓN DESTINADA PARA EL AHORRO Y CONSUMO	89
GRÁFICA No. 8: REMUNERACIÓN ACTUAL CUBRE LAS NECESIDADES BÁSICAS DEL HOGAR.....	91
GRÁFICA No. 9: REMUNERACIÓN EQUITATIVA COMPARADA CON OTRO TRABAJADOR	93
GRÁFICA No. 10: CAMBIO POR MEJORAS SALARIALES.....	95
GRÁFICA No. 11: INTEGRANTES DE LA FAMILIA	97
GRÁFICA No. 12: INTEGRANTES QUE APORTAN ECONÓMICAMENTE AL HOGAR.....	99
GRÁFICA No. 13: NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO ACTUAL	101
GRÁFICA No. 14: DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	103

INDICE DE TABLAS

TABLA NO. 1: ÍNDICE DE POBLACIÓN DEL DISTRITO DE AREQUIPA - CERCADO.....	7
TABLA NO. 2: PROMEDIO GENERAL DE GASTO FAMILIAR MENSUAL	9
TABLA NO. 3: EVOLUCIÓN DE LA REMUNERACIÓN MÍNIMA VITAL (RMV).....	10
TABLA NO. 4: DEFINICIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL (ESTADO EMOCIONAL Y DESEOS).....	18
TABLA NO. 5: DEFINICIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL (CONDUCTA Y ACTITUD DEL TRABAJADOR)	19
TABLA NO. 6: MODELO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN	23
TABLA NO. 7: PIRÁMIDE DE MASLOW	28
TABLA NO. 8: CLASIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN HERZBERG 1959	36
TABLA NO. 9: ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN (WARR, COOK Y WALL).....	37
TABLA NO. 10: DIFERENCIAS ENTRE EMOCIÓN Y ESTADO DE ÁNIMO	48
TABLA NO. 8: FACTORES DE LA REMUNERACIÓN MÍNIMA VITAL	56
TABLA NO. 9: CLASIFICACIÓN POR EDADES DE LA POBLACIÓN	69
TABLA NO. 10: PERÚ: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN, SEGÚN DEPARTAMENTOS 2015	71
TABLA NO. 13: PERFIL DE PERSONAS SEGÚN NSE URBANO.....	74
TABLA NO. 14: DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS SEGÚN NSE (DEPARTAMENTO – URBANO).....	75
TABLA NO. 15: PERFIL DE HOGARES SEGÚN EL NSE URBANO	75

TABLA NO. 16: DISTRIBUCIÓN DE HOGARES SEGÚN NSE (DEPARTAMENTO- URBANO)	77
TABLA NO. 17: PERÚ: SERVICIOS BÁSICOS DE VIVIENDA, SEGÚN ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2015 (%)	78
TABLA NO. 18: PERÚ: BIENES DE CONSUMO DURADERO DEL HOGAR, SEGÚN ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2015 (%)	78

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se abordarán temas de remuneración percibida y de satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C, los cuales son muy importantes para la población de Arequipa.

El lugar elegido es el distrito de Arequipa (Cercado), por tener la mayor concentración de población del nivel socioeconómico C y principalmente por ser el distrito que tiene más negocios y empresas para poder laborar.

La importancia de la remuneración percibida y la satisfacción laboral en las relaciones humanas y laborales son temas centrales para las familias del nivel socioeconómico C por los siguientes motivos; relación entre el salario y su propia satisfacción como empleados y como personas, cultura organizacional, las necesidades de las familias y otros factores, los cuales hacen que el desempeño del empleado sea fundamental para el logro de su propia satisfacción tanto material como espiritual.

La remuneración en Arequipa es una de las principales variables que la población toma en cuenta para poder seguir o abandonar sus trabajos porque su decisión depende de sus propias familias y la satisfacción laboral es otra variable que dependen de las mismas empresas empleadoras y del clima laboral que ejerzan en sus negocios. Las cabezas de familia normalmente relacionan estas dos variables para poder ver el impacto que tiene cada una sobre sus familias.

Finalmente, para realizar el presente estudio, se utilizará a la encuesta como herramienta de investigación sobre los temas antes mencionados y se investigaran diferentes fuentes de información. El problema de esta investigación es el impacto que tiene la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, concluyendo al final con las recomendaciones que ayuden a solucionar el problema presentado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Planteamiento del problema

Analizar el impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa.

2. Descripción del problema

En la ciudad de Arequipa, se ha podido observar que la mayor concentración de la población pertenece al nivel socioeconómico C, el cual tiene un salario mensual bruto promedio de 1 728 soles por cabeza de familia y pertenecen a una amplia gama de trabajos, es por eso, que esta investigación se realizará para descubrir si la remuneración percibida puede satisfacer solo las necesidades básicas de cada familia o si les alcanza para poder adquirir más cosas materiales.

La remuneración es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia. En otras palabras constituye las recompensas de todo tipo que reciben los colaboradores por llevar a cabo las tareas que les asigna la organización; la compensación puede ser directa e indirecta, la compensación directa es el pago que recibe el colaborador en forma de sueldos, salarios, primas y comisiones. La compensación indirecta, llamada también beneficios, son las que se otorgan por derechos y prestaciones que se adquieren, como son las vacaciones, gratificaciones, asignación familiar, seguros, y demás.

La satisfacción laboral depende mucho de tres variables principales, las cuales son, la espiritual, la material y la psicológica; la primera se trata del reconocimiento del trabajador en su institución, un reconocimiento que permitirá al trabajador trascender y ser mejor persona en todos los ámbitos de su vida; la segunda se refiere al salario percibido por las actividades realizadas y a los aumentos y disminuciones de éste como motivación para el trabajador y la tercera pretende generar el bienestar íntegro del trabajador y está asociado con el ser aceptado y reconocido dentro de la organización.

El propósito de la presente investigación trata de determinar el impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel

socioeconómico C del distrito de Arequipa, mediante el trabajo de campo con la ayuda de encuestas e investigaciones previas.

3. Formulación del problema

- ¿Qué impacto tiene la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, 2016?

4. Sistematización del problema

- ¿Cuál es el impacto de la remuneración percibida en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa 2016?
- ¿Cuál es el impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa 2016?

5. Objetivos de la investigación

5.1. Objetivo general

- Analizar el impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa 2016.

5.2. Objetivos específicos

- Analizar el impacto de la remuneración percibida en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa 2016.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa 2016.
- Determinar el impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa 2016.

6. Justificación

Basándonos en la explicación de H. Sampieri, las razones por las cuáles se realiza ésta investigación son las siguientes:

6.1. Justificación teórica

- La investigación busca determinar el impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa 2016.

6.2. Justificación práctica

- El resultado de la investigación permitirá conocer la realidad de la remuneración percibida en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, para llegar a determinar el nivel de satisfacción laboral de dichas familias.

6.3. Justificación metodológica

- El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación se logrará utilizando las técnicas que más se ajusten al tema expuesto, como son las encuestas a las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa relacionadas a la satisfacción laboral, las cuales ayudarán sin duda alguna a describir los problemas presentados y de la misma forma facilitará expresar los resultados de la investigación.

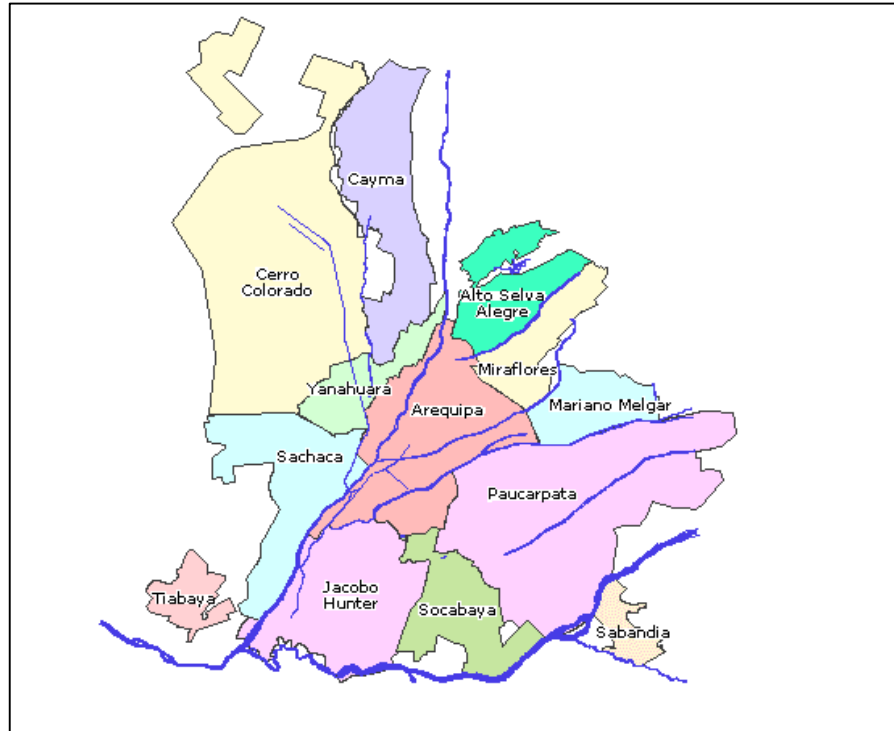
6.4. Justificación relevancia social

- La investigación orientará a conocer la percepción de satisfacción laboral que tienen las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa respecto a la remuneración percibida y cómo impacta en ellos, para así determinar la importancia que genera la remuneración en la familia.

7. Delimitación

7.1. Espacial:

Distrito de Arequipa (Cercado).



Fuente: Guía de calles de Arequipa (2016)

Elaboración: Guía de calles de Arequipa

7.2. Temporal:

Año: 2016

Periodo: El periodo de estudio será de 5 meses (marzo, abril, mayo, junio y julio del 2016).

7.3. Temática:

Área: Ciencias económicas empresariales

Campo: Gestión del talento humano

Línea de Investigación: Satisfacción Laboral

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

1. Antecedentes de la investigación

La ciudad de Arequipa es un área metropolitana, capital de la provincia homónima y departamento de Arequipa. Está conformada por 29 distritos de los cuales se considerará al distrito de Arequipa para el presente estudio. Dicho distrito cuenta con una población total de 54,095 habitantes, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2016).

Tabla No. 1: Índice de población del distrito de Arequipa - Cercado

AÑO	POBLACIÓN
2010	59947
2011	58768
2012	57597
2013	56430
2014	55264
2015	54095

Fuente: INEI – Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016)

Elaboración: Propia

Actualmente, cuando se habla del nivel socioeconómico C, podemos mencionar que existe en el Perú una fórmula estándar que estableció en el 2003 la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM) para clasificar el nivel socioeconómico al cual pertenece una persona. Se empieza por aplicar un conjunto de preguntas referidas al principal sostén económico del hogar y respecto a la vivienda; las respuestas a ellas serán representadas por un puntaje y la suma de los puntajes categoriza al hogar o persona en un estrato socioeconómico.

El nivel socioeconómico C en el Perú es el que ha tenido mayor crecimiento desde la última década, y se explica en parte por el rol emprendedor de pequeños y

medianos comerciantes generadores de ingresos y oportunidades de trabajo para otros. (APEIM, Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados, 2015).

En específico para la ciudad de Arequipa, los niveles socioeconómicos A y B dentro del estrato urbano y rural han presentado un ligero crecimiento del 2014 al 2015 y tienen una tendencia a permanecer de ésta forma para el año 2016. Así también las clases medias y media emergente se consolidaron; sin embargo, no se incrementaron, puesto que la economía arequipeña no ha mostrado el dinamismo de años anteriores. El nivel socioeconómico E ha disminuido muy levemente, dado que su situación es positiva tomando en cuenta la difícil coyuntura nacional e internacional. (APEIM, Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados, 2015).

Se puede ver a continuación que el nivel socioeconómico C percibe un ingreso familiar mensual bruto de S/. 3,455 siendo la mayor aportación por parte del padre de familia. Entonces el sueldo promedio mensual de las cabezas de familia es de S/.1728 aproximadamente. De igual forma se puede apreciar que en promedio existe un gasto familiar mensual de S/. 2,759 que en su mayor parte se debe a la compra de alimentos para el hogar.

Tabla No. 2: Promedio General de Gasto Familiar Mensual

PROMEDIOS	NSE AB	NSE C	NSE D	NSE E
Grupo 1: Alimentos - gasto promedio	S/. 816	S/. 648	S/. 501	S/. 380
Grupo 2: Vestido y calzado - gasto promedio	S/. 172	S/. 102	S/. 69	S/. 49
Grupo 3: Alquiler de vivienda, combustible, electricidad y conservación de la vivienda - gasto promedio	S/. 337	S/. 197	S/. 121	S/. 72
Grupo 4: Muebles, enseres y mantenimiento de la vivienda - gasto promedio	S/. 246	S/. 81	S/. 53	S/. 41
Grupo 5: Cuidado, conservación de la salud y servicios médicos - gasto promedio	S/. 215	S/. 126	S/. 78	S/. 46
Grupo 6: Transportes y comunicaciones - gasto promedio	S/. 475	S/. 173	S/. 90	S/. 51
Grupo 7: Esparcimiento, diversión, servicios culturales y de enseñanza - gasto promedio	S/. 513	S/. 200	S/. 95	S/. 48
Grupo 8: Otros bienes y servicios - gasto promedio	S/. 185	S/. 107	S/. 74	S/. 52
PROMEDIO GENERAL DE GASTO FAMILIAR MENSUAL	S/. 4,747	S/. 2,759	S/. 1,842	S/. 1,259
PROMEDIO GENERAL DE INGRESO FAMILIAR MENSUAL	S/. 6,602	S/. 3,455	S/. 2,127	S/. 1,363

Fuente: (APEIM) Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (2015)

Elaboración: Propia

Por otro lado, también cabe mencionar que la remuneración mínima vital ha tenido una variación significativa a lo largo de los años, siendo de S/.750.00 desde el 01 de junio del 2012 hasta abril del 2016, y aumentará a S/.850.00 a partir del 01 de mayo de 2016 como podemos apreciar en el siguiente cuadro. (CCPA, 2016)

Tabla No. 3: Evolución de la Remuneración Mínima Vital (RMV)

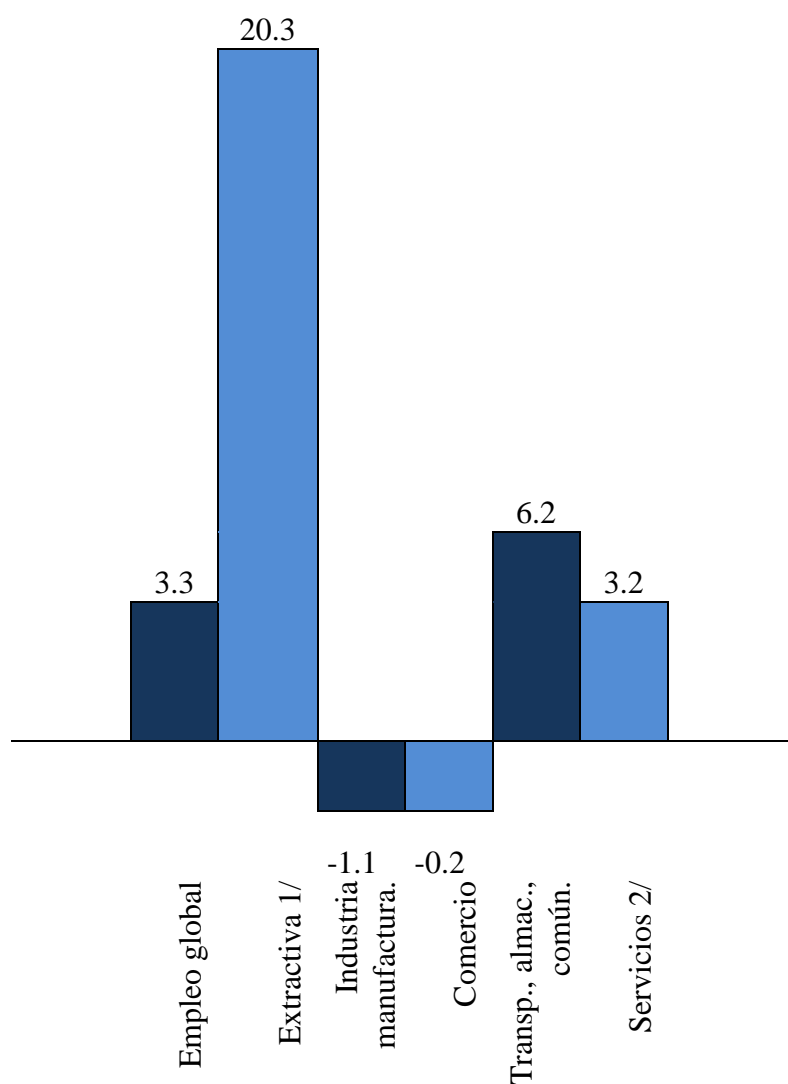
EVOLUCIÓN DE LA REMUNERACIÓN MÍNIMA VITAL (RMV)				
DISPOSITIVO	VIGENCIA		OBREROS	EMPLEADOS (mensual)
D.S. N°003-92-TR	Del 09.02.1992	al 31.03.1994	S/. 2.40	S/. 72.00
D.U. N°10-94	Del 01.04.1994	al 30.09.1996	S/. 4.40	S/. 132.00
D.U. N°73-96	Del 01.10.1996	al 31.03.1997	S/. 7.17	S/. 215.00
D.U. N°27-97	Del 01.04.1997	al 30.04.1997	S/. 8.83	S/. 265.00
D.U. N°34-97	Del 01.05.1997	al 30.08.1997	S/. 10.00	S/. 300.00
D.U. N°74-97	Del 01.09.1997	al 09.03.2000	S/. 11.50	S/. 345.00
D.U. N°12-2000	Del 10.03.2000	al 14.09.2003	S/. 13.67	S/. 410.00
D.U. N°22-2003	Del 15.09.2003	al 31.12.2005	S/. 15.33	S/. 460.00
D.S. N°016-2005-TR	Del 01.01.2006	al 30.09.2007	S/. 16.67	S/. 500.00
D.S. N°022-2007-TR	Del 01.10.2007	al 31.12.2007	S/. 17.67	S/. 530.00
D.S. N°022-2007-TR	Del 01.01.2008	al 30.11.2010	S/. 18.33	S/. 550.00
D.S. N°011-2010-TR	Del 01.12.2010	al 31.01.2011	S/. 19.33	S/. 580.00
D.S. N°011-2010-TR	Del 01.02.2011	al 14.08.2011	S/. 20.00	S/. 600.00
D.S. N°011-2011-TR	Del 15.08.2011	al 31.05.2012	S/. 22.50	S/. 675.00
D.S. N°007-2012-TR	Del 01.06.2012	en adelante	S/. 25.00	S/. 750.00
D.S. N°005-2016-TR	Del 01.05.2016	en adelante	S/. 100.00	S/. 850.00

Fuente: Colegio de Contadores Públicos de Arequipa – CCPA (2016)

Elaboración: Propia

Respecto al empleo, a noviembre del 2015 el empleo en las empresas de 10 a más trabajadores en Arequipa creció 3.3% con respecto al mismo mes de 2014; ello representa la reactivación de la economía regional, pues el empleo estaba creciendo a tasas inferiores al 2.5%. Esta coyuntura positiva se debió en gran medida al dinamismo del empleo en el sector extractivo y también transportes, almacenamiento y comunicación. Bajo este escenario, el empleo en Arequipa ha mantenido un desenvolvimiento superior con respecto al promedio nacional, Lima Metropolitana y las principales ciudades del país, lo cual se explica en el dinamismo del sector minero, especialmente. Por otro lado, aún no se avizora una recuperación en la actividad manufacturera que viene cayendo hace meses; ésta situación refleja la recesión que viene sufriendo este sector a nivel nacional. (MTPE, Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo , 2015)

Gráfica No. 1: MTPE



1\ Incluye Agricultura, pesca y minería

2\ Incluye servicios prestados a empresas, restaurantes, hoteles, establecimientos financieros, enseñanza, servicios sociales y comunales, electricidad, gas y agua.

Fuente: MTPE -Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015)

Elaboración: Propia

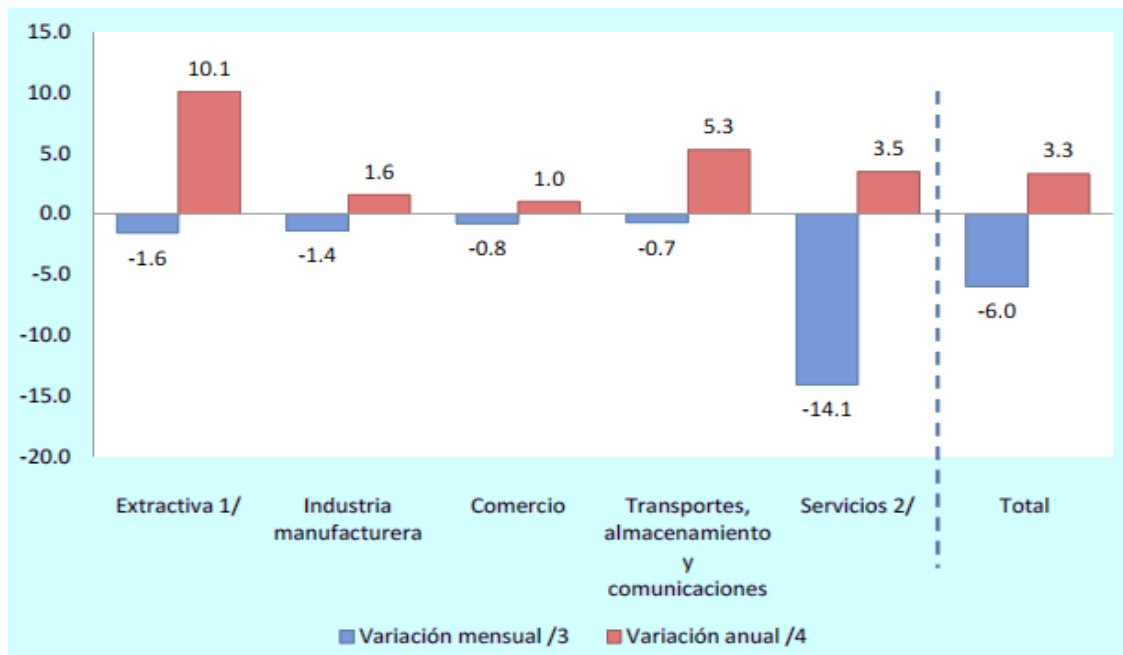
Aquí podemos apreciar la variación mensual y anual del empleo en empresas privadas formales de la ciudad de Arequipa de 10 a más trabajadores por ramas de actividad económica; en la cual se observa que la rama servicios tuvo un crecimiento

del 3.5% gracias a los establecimientos financieros, quienes dada la alta demanda de solicitudes de créditos y de servicios de intermediación financiera, han originado la contratación de analistas, promotores y asesores de crédito.

Luego vemos que la rama extractiva tuvo un crecimiento del 10.1% dado a la alza de la minería, por el incremento en la extracción del cobre generando mayor requerimiento de operarios, ingenieros y asistentes de proyectos.

Y por último, el crecimiento en la rama de transportes y comunicaciones se ha generado por la demanda de más servicios de transporte de carga por vía terrestre, la cual trajo consigo mayor contratación de conductores profesionales y auxiliares de carga.

Gráfica No. 2: Variación mensual del empleo



NOTA: La información corresponde al primer día de cada mes.

1/ Comprende las subramas agricultura y minería.

2/ Comprende las subramas electricidad, gas y agua; restaurantes y hoteles; enseñanza; establecimientos financieros y seguros; servicios sociales y comunales; y servicios prestados a empresas.

3/ La variación mensual se refiere al cambio porcentual del empleo en el mes indicado respecto al mes anterior.

4/ La variación anual se refiere al cambio porcentual del empleo en el mes indicado respecto al mismo mes del año anterior.

Fuente: (MTPE)-Encuesta Nacional de Variación Mensual del Empleo (ENVME) (2015).

Elaboración: GRTPE - Observatorio Socio Económico Laboral (OSEL) de Arequipa.

Por último, se sabe que los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones, son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor; en ello la administración del departamento de personal a través de ésta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. (Werther, W.B. y Davis, K, 1996)

Varios estudios han demostrado que la compensación, tanto material como espiritual, es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con

respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Al finalizar este estudio, se podrá determinar de qué forma la remuneración percibida influye en la satisfacción laboral de las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa. (Valdez, 2012)

2. Investigaciones Previas:

- a. En la tesis titulada: “La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad en la ciudad de Arequipa 2012” se exponen los hallazgos encontrados después de investigar, probar y medir la correlación existente entre la felicidad y la satisfacción laboral en la ciudad de Arequipa, Perú. (Gamero, 2012)
- b. En la presente tesis titulada: “La satisfacción laboral en docentes de la Universidad Católica San Pablo”, se trata de indagar los niveles de satisfacción que tienen los docentes de la Universidad Católica San Pablo (Caba, 2014).
- c. En la presente tesis titulada: “Remuneración salarial percibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida”, trata del efecto combinado del nivel de satisfacción con sueldos y beneficios para obtener un nivel general de la calidad de vida laboral (Manzo & Moncallo, 2004)
- d. En la presente investigación titulada : “Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica”, se intenta indagar de qué manera el salario emocional contribuye a la satisfacción laboral y retención de empleados, además de una reflexión de la relación de dichos conceptos en el escenario económico actual y también se reconoce la existencia de la relación entre satisfacción laboral y salario emocional y como este último ayuda a incrementar la satisfacción.(Rocco, 2009)
- e. En el presente documento titulado: “Satisfacción laboral y salario:¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo?, se abordan los determinantes de la satisfacción laboral y el salario: la existencia del equilibrio entre los salarios y las características del trabajo.(Gómez y Borra, 2012)
- f. En la presente investigación titulada: “Sostenibilidad económica y de cultura organizacional mediante la adecuada gestión del capital humano en una empresa de telecomunicaciones, Huancayo” se estudia la relación de los incentivos económicos y espirituales sobre la satisfacción laboral. (Valdez, 2012)

3. Marco Conceptual

a. **Actitud:** Es un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones. (Ubillos, Mayordomo & Páez; 2000).

b. **Emociones:** Son sentimientos intensos que se dirigen a algo o alguien, no son un rasgo sino una reacción específica a un objeto. (Robbins, 2004)

Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. (Robbins & Judge, 2009).

c. **Estado de ánimo:** Son sentimientos menos intensos que las emociones y carecen de estímulos contextuales, no se dirigen a un objeto específico. El estado de ánimo es parecido a un termómetro clínico que refleja todos los acontecimientos externos e internos que nos afectan. (Thayer, 1998).

d. **Expectativa:** Es la manifestación de la cantidad de esfuerzo (o intensidad de motivación), dependiendo del valor que le da cada persona a la recompensa y a la cantidad de energía que cree requerir. (Manene , 2012)

e. **Familia:** Grupo de personas emparentadas entre sí que viven juntas. También es el conjunto de ascendientes, descendientes, colaterales y afines de un linaje. (RAE, Real Academia Española 23^o edición, 2014)

f. **Nivel socioeconómico:** Se pueden entender de dos formas, sea como: 1) grupos de individuos que se definen por una misma categorización de sus formas de relacionarse con los medios materiales de producción (particularmente la forma de obtención de sus rentas), o 2) una conciencia de clase entendida como la creencia en una comunidad de intereses entre un tipo específico de relaciones socioeconómicas. (Zúñiga, 2011).

g. **Percepción:** Es el proceso cognoscitivo a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que

reciben. (Martínez, 2007)

- h. Percibir:** Recibir algo y encargarse de ello, por ejemplo percibir la renta o dinero. (RAE, Real Academia Española 23º edición, 2014) .
- i. Población económicamente activa (PEA):** Son todas las personas en edad de trabajar que en la semana de referencia se encontraban trabajando (ocupados) o buscando activamente trabajo (desocupados). (MINTRA, 2012)
- j. Población en edad de trabajar (PET):** Es el conjunto de personas que están aptas en cuanto a edad para el ejercicio de funciones productivas. En el Perú, se considera a toda la población de 14 años y más como población en edad activa o población en edad de trabajar (PET). (MINTRA, 2012)
- k. Productividad:** Es el indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. (Martínez de Ita, 2007).
- l. Remuneración:** Se define como tal, al pago de dinero registrados en los libros de planillas, que recibe el trabajador por prestar sus servicios a un empleador. (MINTRA, 2012).
- m. Satisfacción Laboral:** Es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (Chiang, Martin & Núñez , 2010)

4. Marco Teórico

4.1. Satisfacción Laboral

Existe una diversidad de autores que han definido la satisfacción laboral dependiendo de su experiencia y de otros antecedentes, es por ello que la definición ha ido evolucionando con el tiempo. En los siguientes cuadros se podrá observar el progresivo cambio del significado de la palabra.

En el primer cuadro se puede apreciar que el significado abarca el estado emocional del trabajador y sus deseos afectivos.

Tabla No. 4: Definiciones de satisfacción laboral (estado emocional y deseos)

AÑO	AUTOR	DEFINICION DE SATISFACCION LABORAL
1969	Smith, Kendall y Hulin	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral.
1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
1990	Mueller y McCloskey	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1993	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstron y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Fuente: Chiang, Martin y Nuñez (2010)

Elaboración: Propia

En el segundo cuadro, el significado va más allá de los sentimientos y se enfoca en la conducta laboral y en la actitud del trabajador en el puesto asignado, también se puede apreciar que aparecen más autores que toman la palabra satisfacción y la comienzan a interpretar por medio de sus experiencias.

Tabla No. 5: Definiciones de satisfacción laboral (conducta y actitud del trabajador)

AÑO	AUTOR	DEFINICION DE SATISFACCION LABORAL
1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente percibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia los aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo.
1975	Schneyder y Snider	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Blue	Es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
1977	Salancick y Pfeffer	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.
1986	Griffin y Baternan	Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.
1993	Newton y Davis	Una actitud afectiva, para poner relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo.
1993	Garmendia y Parra Luna	La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro y autorrealización. "Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea".
1996	Bravo, Peiro y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma cognitiva o afectiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone en manifiesto en cada una de estas dos formas.
2001	Brief y Weiss	
2002	Davis y Newstrom	Consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados, principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera.
2004	Robbins	Se define como "la actitud general del individuo hacia su trabajo". Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.

Fuente: Chiang, Martín y Núñez (2010)

Elaboración: Propia

Por lo tanto, después de apreciar la evolución del término “satisfacción laboral”, se procederá a utilizar las siguientes definiciones para la investigación:

La satisfacción laboral es la predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. (Caballero, 2002).

Los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación. (Robbins & Judge, 2009).

Dentro de la satisfacción del individuo se puede ver que los incentivos son parte importante para el desempeño del trabajador, los cuales se desglosan de la siguiente manera (Hannoun, 2011)

- a) **Reales:** Aquellos que realmente satisfacen la necesidad, es decir que son a los cuales se dirige la conducta, por ejemplo, el agua satisface la sed, el alimento satisface el hambre, etc.
- b) **Sustitutos:** Aquellos a los que la persona se dirige cuando no puede alcanzar el incentivo real y para evitar la frustración. Para que un incentivo sustituto sea efectivo debe satisfacer la necesidad, por ejemplo, un individuo que tiene sed y no tiene posibilidades de acceso al agua podrá comer una fruta jugosa, y por lo menos temporalmente satisfacer la necesidad.
- c) **Positivos:** Son aquellos que satisfaciendo la necesidad tienen una influencia positiva atrayente y que produce placer. Constituyen un premio o recompensa. Se puede incluir entre los incentivos positivos el elogio, un ascenso, obra social, etc.
- d) **Negativos:** Influyen para que se haga o se deje de hacer algo, con el objeto de evitar un castigo. Tienen el efecto de apartar o alejar al individuo de su conducta. Ejemplo, un descuento salarial, una quita de horas extras, etc.
- e) **Económicos:** El dinero por sí mismo no constituye un incentivo, sino por ser un

medio de intercambio para conseguir objetos que sí son incentivos reales o sustitutivos. Aunque varios trabajadores reciban la misma liquidación de haberes, no están trabajando por las mismas cosas, cada uno pretende satisfacer con el mismo dinero, distintas y personales necesidades.

- f) **No económicos:** Apuntan a satisfacer otras necesidades semejantes a aquellas que el individuo satisface a través del juego con el mismo esfuerzo y energía, pero sin remuneración económica y sólo por el placer que implica.

4.1.1. Modelos de la satisfacción laboral

4.1.1.1. El modelo de las características del puesto.

Según J. Richard Hackman y Greg Oldham en el año de 1976, se debe de estructurar el trabajo para que los empleados estén motivados internamente y ésta motivación interna suceda cuando el individuo esté interesado en su propio trabajo por los sentimientos internos positivos que le genera hacer bien las cosas, en vez de depender de factores externos (como el pago de incentivos o los halagos del superior) como motivación para trabajar de manera efectiva.

Este modelo funciona de la siguiente manera: se inicia con la descripción de las dimensiones del trabajo o características del puesto, las cuales son; la variedad de aptitudes (el grado en que el puesto requiera que el individuo desempeñe tareas diversas en que usa capacidades y habilidades distintas), la identidad de la tarea (es la medida en que el puesto precisa que el individuo realice una tarea completa o identificable en su totalidad), el significado de la tarea (el grado en que el puesto afecta la vida de otras personas dentro o fuera de la organización), la autonomía en la función (la medida en que el puesto permite que el individuo experimente libertad, independencia y discreción en la programación y determinación de los procedimientos usados para realizar el trabajo) y el feedback o retroalimentación (el grado en que la persona recibe información directa y clara acerca de la efectividad con que realiza su trabajo). Así mismo, estas dimensiones pueden inducir en tres estados psicológicos; el sentir que el trabajo tiene significado, la responsabilidad personal por los resultados del trabajo que se ejecuta y el conocimiento de los resultados reales y todo esto da como respuesta a la motivación y satisfacción del individuo.

Tabla No. 6: Modelo de las características de la función



Fuente: Cavalcante (2004)

Elaboración: Cavalcante

Para poder calificar la motivación intrínseca del trabajador, se utiliza el Índice de potencial motivador del trabajo (IPM), que se determina con la combinación de las cinco dimensiones del trabajo.

El cálculo de este índice se realiza de la siguiente manera: $IPM = (Variedad + Identidad de la tarea + Significado de la tarea) / 3 \times Autonomía en la función \times Feedback$. Como efecto, cuanto más alto sea el resultado del índice, mayor será la motivación y satisfacción del trabajador.

Sin embargo, existe la variable de necesidades de desarrollo, la cual podría causar algunas alteraciones en el resultado del índice y por ende, en la motivación y satisfacción del individuo. El modelo aclara que si la persona busca más desafíos y tiene mayor predisposición para el trabajo, entonces, los resultados serán más elevados y serán las personas indicadas para desempeñar mejor el cargo dado.

4.1.1.2. El modelo de la satisfacción de facetas.

Este modelo fue propuesto por Edward E. Lawler en 1973, en donde considera que el grado de satisfacción del trabajo depende de la relación entre lo que el individuo piensa que debería de recibir y lo que efectivamente recibe.

La cantidad que debería de recibir (QDR) resulta de: la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas y de las características del trabajo percibidas. La percepción de las contribuciones y de los resultados de los otros resultan de la experiencia, competencia, esfuerzo, formación, edad y antigüedad, mientras que las características del trabajo percibida resulta del nivel de dificultad, la cantidad de tiempo y el grado de responsabilidad de la propia tarea o función.

La cantidad que en realidad recibo (QRR) resulta de: la percepción de los resultados de los otros y de los resultados del propio individuo. Al compararse las anteriores percepciones, pueden ocurrir tres situaciones:

1era situación: $QDR = QRR$ --- Satisfacción

2da situación: $QDR > QRR$ --- Insatisfacción

3era situación: $QDR < QRR$ --- Sentimiento de culpa, inequidad.

En conclusión, este modelo es de tipo comparativo horizontal porque se puede realizar entre dos colegas del mismo nivel, puesto o función que desempeñen en la organización.

4.1.1.3. El modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo

Según Bruggemann y Ulich (1975), este modelo se caracteriza por la interacción que existe entre el individuo y la situación de trabajo, es decir, que el individuo sentirá mayor satisfacción cuanto mayor

poder tenga para controlar la situación de su trabajo.

Los autores introducen dos nuevos conceptos sobre los cuales desarrollan su modelo; el primero es el valor real del trabajo determinado por la existencia de las características del subsistema social, tecnología y estructura del poder. El segundo es el valor nominal de la persona (expectativas que la persona espera de su puesto de trabajo) determinado por el criterio establecido por el individuo (motivos, necesidades y aspiraciones generales de la persona) los cuales son; diferencias transculturales, valores, orientación hacia el trabajo, nivel educativo, sexo, movilidad, etc. Así mismo, presentan tres variables en las que se desenvuelve el modelo: 1) la congruencia o discrepancia entre el valor real y el valor nominal, 2) alteración del nivel de aspiraciones del individuo y 3) comportamientos adoptados por el individuo para lidiar con las situaciones o problemas.

Como consecuencia de las anteriores variables son: 1) ajuste entre expectativas, necesidades, motivos y la situación del trabajo, 2) cambios en los niveles de aspiraciones y 3) conducta de solución del problema o afrontamiento de la situación.

Por lo tanto, existen seis formas de satisfacción laboral (Fuentes, 2012):

- a. **La satisfacción laboral progresiva:** El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
- b. **La satisfacción laboral estabilizada:** El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
- c. **La satisfacción laboral resignada:** El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.

- d. La insatisfacción laboral constructiva:** El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.
- e. La insatisfacción laboral fija:** El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
- f. La pseudo-satisfacción laboral:** El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.

4.1.1.4. El modelo interactivo

Las dos principales corrientes dentro de este modelo son: la congruencia y las interacciones dinámicas. La primera se refiere a que las personas deberán de ser colocadas en funciones compatibles con la de sus expectativas y necesidades, de modo que se sientan satisfechas y sean productivas, sin embargo, la satisfacción no puede ser considerada exclusivamente solo por la persona o de la situación porque no siempre lo que es motivacional para una será igual para la otra y también porque la satisfacción puede variar a lo largo del tiempo, es por esto, que aparece la segunda corriente que considera que el comportamiento no depende solo de las características de la persona o de la situación sino que el individuo puede desarrollarse en situaciones congruentes con sus atributos personales y simultáneamente crear sus propias situaciones de trabajo.

Según Schneider en el año 1983, se debe de tener dos ideas claves para poder estudiar a la satisfacción laboral en su totalidad, las cuales son (Chiang, Núñez & Salazar, 2010):

- Las personas seleccionan sus propias situaciones, de acuerdo a sus atributos o características personales y a la situación que se

les presente.

- La selección de situaciones se da en un ambiente de homogeneidad, porque se colocan en contacto personas semejantes para que en las organizaciones el clima laboral sea estable.

4.1.2. Teorías de la satisfacción laboral

Según los autores Chiang, Martín y Núñez (2010), consideran que se pueden agrupar las teorías de la satisfacción laboral de la siguiente manera:

4.1.2.1. Teorías de contenido

Son aquellas que motivan a la persona.

4.1.2.1.1. Jerarquía de las necesidades de Maslow.

La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra “Una teoría sobre la motivación humana” de 1943, que posteriormente amplió. La teoría explica la manera en que las personas presentan diferentes necesidades humanas y como éstas se van desarrollando desde las más básicas (parte inferior de la pirámide) hasta crear los deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

Según Maslow, la pirámide representa las etapas que corresponden a cada motivo (por orden de prioridad) que tiene la persona (enfoque interno) para la supervivencia y el desarrollo de cada individuo. También clasifica a las necesidades de la siguiente manera:

- **Necesidades fisiológicas:** Relacionadas con las necesidades de primera prioridad del individuo (hambre, cansancio, sueño, deseo sexual, etc.) y se encuentran relacionadas con su supervivencia.
- **Necesidades de seguridad:** Están relacionadas con la

conservación frente a situaciones de peligro. Llevan al individuo a protegerse de todo peligro real o imaginario, físico o abstracto, el deseo de estabilidad es una de las manifestaciones típicas de estas necesidades de seguridad.

- **Necesidades de reconocimiento o estima:** El individuo necesita recibir reconocimiento de los demás en término de respeto, estatus, prestigio, poder, etc., .La satisfacción de las necesidades de estima conducen a sentimientos de confianza en sí mismo, auto aprecio, reputación, reconocimiento, amor propio, prestigio, estatus, valor, fuerza, poder, capacidad y utilidad.
- **Necesidades de autorrealización:** Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, para así poder expresar el deseo de progreso.
- **Necesidades sociales:** Las relaciones de amistad, la necesidad de dar y recibir afecto, la búsqueda de amigos y la participación en grupo están relacionadas con este tipo de necesidades.

Tabla No. 7: Pirámide de Maslow



Fuente: Iñigo, 2015

Elaboración: Iñigo

4.1.2.1.2. Teoría bifactorial de Herzberg:

Frederick Herzberg propuso la teoría motivación – higiene, la cual, se basa en la relación del ambiente externo, el trabajo del individuo y la actitud hacia el trabajo (éxito o fracaso) dentro de la organización.

La teoría bifactorial se divide en dos:

- **Factores higiénicos:** La presencia de estos factores (condiciones de trabajo, la supervisión recibida, salario, etc.) permiten que la persona no se sienta insatisfecha en su trabajo, pero no implica que generaran la motivación necesaria para la consecución de los objetivos.
- **Factores motivacionales:** Describe cómo el individuo tiene el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados (grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso, etc.).

4.1.2.1.3. Teoría de las tres necesidades de McClelland:

McClelland simplificó la pirámide de Maslow a solo tres estas necesidades:

- **Necesidad de logro:** Son aquellas personas que anteponen el éxito en sí mismo a los premios, buscan situaciones en las cuales puedan asumir responsabilidades y les disgusta el logro de méritos por azar.
- **Necesidad de poder:** Cuando la persona puede influenciar o manipular a los demás, se preocupan más por lograr influencia que por su propio rendimiento.
- **Necesidad de afiliación:** Es el deseo de establecer relaciones interpersonales. Son aquellas personas que prefieren situaciones de

cooperación a las de competencia, destacándose las primeras por un alto grado de colaboración.

4.1.2.2. Teorías de procesos

Son aquellas que demuestran la manera de motivar a la persona.

4.1.2.2.1. Teoría de las expectativas de Vroom

La teoría de Víctor Vroom, se basa en tres supuestos:

Las fuerzas dentro de la persona y aquellas que se presentan en su trabajo se combinan para motivar y determinar el comportamiento.

La persona toma decisiones conscientes acerca de su conducta.

La selección de una acción depende de la expectativa de la conducta de uno o más resultados deseados en vez de resultados indeseables.

4.1.2.2.2. Teoría de la equidad de Adams

John Stacey Adams considera que a la persona le interesa la obtención de recompensas por su desempeño y también que éstas sean equitativas, es decir, que existe una comparación entre los aportes (esfuerzo) y los resultados (recompensas). La relación de aportes y resultados de la persona debe de ser directamente proporcional a la de los demás, para que se pueda considerar equitativa.

4.1.2.2.3. Teoría de la modificación de la conducta de Skinner:

Skinner propone la modificación de la conducta por medio de premios y castigos dependiendo de la actitud y el ambiente que rodea a la persona. Sostiene que se puede predecir la conducta dependiendo de los estímulos percibidos por el individuo y creó los siguientes conceptos:

Refuerzo positivo: Cuando se otorga una recompensa por el trabajo

bien efectuado, produciendo cambios en el comportamiento, generalmente, en el sentido deseado.

Refuerzo negativo: Cuando la persona recibe amenazas de sanciones, puede producir un cambio en el comportamiento de forma impredecible e indeseable.

4.1.3. Determinantes de la satisfacción

La satisfacción en el trabajo puede estar determinada de la siguiente manera (Robbins, 2004):

- **Atractivo de la tarea:** Conocer el valor de realizar la tarea.
- **Recompensas asociadas:** Depende de llegar más allá de la meta asignada.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:** Las relaciones interpersonales con los demás generan lazos en la organización.
- **Condiciones de trabajo:** Considerar la ergonomía del puesto de trabajo y poder tener los recursos para poder hacer las tareas asignadas.

Así mismo, Leal, Alfaro, Rodríguez y Román en el año 1999, exponen la existencia de otras variables que intervienen en la satisfacción de los empleados (remuneración, relación con los superiores y las oportunidades de promoción). Sin embargo, desde la perspectiva organizacional, Pinilla en el año 1982, sostiene que los trabajadores necesitan tener una remuneración suficientemente adecuada para vivir decorosamente, pero no sólo el individuo, sino también su familia (condiciones de trabajo saludables, que brinden prestaciones sociales). Para la economía, los determinantes se utilizan para evaluar la calidad del empleo y el nivel de utilidad de la organización, de éste modo, se puede medir la satisfacción en el trabajo por parte del empleado. (Olarde, 2011).

4.1.4. Satisfacción y productividad

La productividad laboral se define como la producción por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. (IPE, 2013)

Según la teoría económica de Adam Smith, sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales, también indica que la percepción del trabajador es influyente en su productividad por ser la manera en que ve su trabajo.(Moreno , 2010)

John Stacey Adams en el año 1963 propuso la teoría de la equidad, la cual consiste en relacionar de manera comparativa el esfuerzo con las recompensas y compararla con la de los demás trabajadores de la organización.

Los primeros indicios sobre la relación de satisfacción-productividad se pueden resumir en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones anteriores, indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, la satisfacción será tanto para el trabajador como para la empresa porque va a generar mayores ganancias pero si se pone al empleado al ritmo de la máquina, su satisfacción va a estar influenciada por la velocidad de la máquina y no por sus propias habilidades, en consecuencia, el empleado no va a ser productivo ni estará satisfecho con su trabajo y es muy posible que abandone el puesto.

La mayor parte de los estudios sobre ésta relación utilizaban diseños de investigaciones que no podían probar la causa y el efecto, por eso llegaron a la conclusión que la productividad conduce a la satisfacción, más no a la inversa. Si se hace un buen trabajo, uno se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la

organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las probabilidades de ascenso. A su vez, estas recompensas incrementan el nivel de satisfacción en el puesto.

Asimismo, para aumentar la productividad laboral es necesaria una mejor educación, capacitación y mayor tecnología para que la persona y la organización puedan llegar a ser eficientes en el transcurrir del tiempo.

4.1.5. Importancia de la satisfacción laboral

La importancia de la satisfacción radica en las características del trabajador (necesidades, valores y rasgos personales) y las características del puesto (retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso) que van a ocupar y la relación de desarrollo y dignidad del trabajador, porque de acuerdo a lo anterior, las empresas pueden desarrollar mejor un clima laboral y así poder generar que los empleados se pongan la camiseta o mejor dicho, que se identifiquen con la empresa y hacen que su trabajo sea el mejor posible para poder surgir todos a partir de un mismo objetivo.

Es por eso, que la satisfacción laboral va de la mano con la producción de las organizaciones, según la motivación que tengan los empleados va a depender el desempeño de cada trabajador y dependiendo de eso se verá la producción de la organización.

Gracias a la satisfacción laboral se pueden analizar diversos aspectos de las empresas, desde el lugar de trabajo (ergonomía) hasta los equipos de trabajo (compañeros y colegas).

4.1.6. Factores de la satisfacción laboral

La relación de un empleado con su puesto de trabajo es el resultado de una combinación de factores que influyen en la satisfacción del

empleado positiva o negativamente, todo depende de que la organización les ofrezca un ambiente de trabajo cómodo y que los empleados tengan los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas que se les han sido asignadas. A continuación, se desarrollara los siguientes factores: (Hill, 2011)

- **Condiciones de trabajo:** Las empresas deben de optimizar los ambientes físicos de trabajo para que las personas se sientan cómodas y puedan producir con mayor eficiencia. La provisión de amplias áreas de trabajo, una iluminación adecuada y proporcionar herramientas de productividad tales como la tecnología de información actualizada ayuda a los empleados a realizar sus tareas de manera más ordenada y rápida.
- **Oportunidad de ascenso:** Los empleados están más satisfechos con su trabajo actual si ven un camino disponible para escalar posiciones en la empresa y que se les da más responsabilidad junto con una mayor compensación.
- **Carga laboral y el nivel de estrés:** Hacer que el empleado tenga una carga laboral demasiado pesada o asignarle plazos que son imposibles de alcanzar causan una insatisfacción en el trabajador y por ende puede generar conflictos entre empleados y supervisores y en consecuencia, se elevan los niveles de estrés en el lugar de trabajo. Es por esto, que debe haber una planificación y gestión eficaz para que el clima laboral no se deteriore.
- **El respeto entre los compañeros de trabajo:** Los empleados buscan ser tratados con respeto tanto por sus superiores como por sus colegas o semejantes. Si existe un ambiente de trabajo hostil, por lo general se genera una menor satisfacción laboral, mientras que si el ambiente es el adecuado y se respetan las normas de convivencia, el trabajador se va a sentir satisfecho.
- **Relación con los supervisores:** La relación entre un trabajador y

sus supervisores influyen en toda la organización puesto que se debe tener una comunicación efectiva para que se logren las metas establecidas por la empresa. No deben haber barreras de comunicación ni problemas personales que influyan en el trabajo diario y sobretodo en la toma de decisiones de la organización.

- **Recompensas financieras:** Las empresas tienen que tener un mecanismo para evaluar el desempeño de los empleados y ofrecerles aumentos salariales a los mejores de cada puesto de trabajo. El tener la oportunidad de ganar incentivos especiales, tales como bonos, tiempo extra pagado o vacaciones, también le aportan emoción y una mayor satisfacción laboral al lugar de trabajo.

4.1.7. Medición de la satisfacción laboral

Se puede medir por medio de la teoría propuesta por Herzberg (1967), en la cual, la persona posee dos grupos de necesidades: las primeras están referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y las otras están referidas al contenido del mismo trabajo (necesidades de motivación). Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); es por esto, que la persona sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”.

Tabla No. 8: Clasificación de la satisfacción laboral según Herzberg 1959

	Factores Motivadores	
	Factores que producen satisfacción cuando van bien	Factores que producen insatisfacción cuando van mal
Satisfactores	<ul style="list-style-type: none"> • Realización exitosa del trabajo • Reconocimiento obtenido por los directivos y compañeros • Promoción de la empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de responsabilidad • Trabajo rutinario y aburrido, etc.
	Factores Higiénicos	
	Factores que no producen satisfacción cuando van bien	Factores que producen insatisfacción cuando van mal
Insatisfactorios	<ul style="list-style-type: none"> • Status elevado • Incremento de salario • Seguridad en el trabajo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Malas relaciones interpersonales • Bajo salario • Malas condiciones de trabajo, etc.

Fuente: Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España (1999)

Elaboración: Propia

Asimismo, los autores Warr, Cook y Wall en el año 1979 crearon la escala general de satisfacción, utilizando de base el modelo de Herzberg, esta escala fue creada para detectar las necesidades cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. Es por eso, que se realizó un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

Tabla No. 9: Escala General de Satisfacción (Warr, Cook y Wall)

		Muy satisfecho	Satisfecho	Moderada satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderada insatisfacción	Insatisfacción	Muy insatisfecho
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para escoger su propio método de trabajo							
3	Compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento							
5	Superior inmediato							
6	Responsabilidad							
7	Salario							
8	Posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relación entre la dirección y los trabajadores							
10	Posibilidad de promoción							
11	Gestión de la empresa							
12	Atención a las sugerencias							
13	Horario de trabajo							
14	Variedad de tareas							
15	Estabilidad laboral							

Fuente: Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España (2000)

Elaboración: Propia

La escala establece factores para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo, formando dos subescalas (MTAS, 1999):

- **Subescala de factores intrínsecos:** Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- **Subescala de factores extrínsecos:** Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Ésta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

La utilización de la escala da como resultado 3 niveles:

- Satisfacción General
- Satisfacción Intrínseca
- Satisfacción Extrínseca

Estos niveles son una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a “Muy insatisfecho” y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a “Muy Satisfecho”. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Esta escala no permite analizar los objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo sino determina las vivencias personales de los trabajadores.

4.2. Actitud

Durante la historia de la Psicología social, el término “actitud” se ha ido definiendo como "reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto abstracto o concreto denotado", es decir, las actitudes son el grado positivo o negativo con que las personas tienden a juzgar a cualquier aspecto de la realidad, son aprendidas y tienden a permanecer bastante estables con el tiempo. (Briñol, Falces y Becerra; 2002)

Las respuestas de las actitudes están determinadas por las opiniones o creencias, los sentimientos y las conductas y como consecuencia aparecen las reacciones favorables o desfavorables hacia algo o alguien. Las opiniones y los sentimientos son específicamente subjetivos porque no depende de alguna información objetiva o veraz, es por esto, que varían de acuerdo al sentir de la persona. Asimismo, las conductas son tendencias al comportamiento del individuo según las opiniones o sentimientos propios.

La persona posee actitudes para aquellos objetos que conoce y para los cuales no tiene ningún conocimiento ni experiencia, por medio de la evaluación en las dimensiones de bueno-malo, o el me gusta-no me gusta, el individuo puede generar una actitud hacia el objeto y por ende, una reacción o respuesta al estímulo.

Además, existen muchas actitudes que se adquieren, por medio de los premios y castigos que la persona recibe por su comportamiento, por imitación de otros y por observación de las consecuencias de la conducta de otros.

4.2.1. Componentes principales de la actitud

Las actitudes se organizan mentalmente de acuerdo a la concepción tripartita de las actitudes, es decir, los siguientes componentes (Briñol, Falces y Becerra; 2002);

a) Componente cognitivo: Incluye los pensamientos y creencias de la persona acerca del objeto. Dentro de este componente, la persona al estar en contacto diariamente con numerosos objetos y personas

provoca que se desarrollen creencias que describan a los demás objetos.

Por otra parte, existen diversos objetos y temas que no conocemos, sin embargo, se pueden identificar mediante experiencias indirectas, provenientes de terceras personas, las cuales podemos tomar de premisa para poder generar una actitud hacia estos objetos.

Existen diversas teorías sobre el tema cognitivo pero se considera como la más representativa a la Teoría de la acción razonada (TAR) propuesta por Fishbein y Ajzen en 1975 la cual, consiste en elaborar un índice de probabilidad de la intención hacia la conducta y relacionar la actitud con las creencias de la persona. (Reyes, 2007)

Según estos autores, definen a la creencia como la probabilidad subjetiva de la relación entre el objeto de la creencia y algún otro objeto, concepto u valor, es por eso, que los autores hablan de la formación de tres tipos de creencias, las cuales son:

- Creencias descriptivas: Aquellas que se obtienen de la observación directa de un objeto dado por un individuo. Por ejemplo, observar una naranja y darse cuenta de su forma, olor, etc.
- Creencias inferenciales: Tienen su origen en las creencias descriptivas y se obtienen a través de la interacción que mantiene el individuo con otra persona; tienen que ver con las características inobservables como por ejemplo, la timidez de una persona.
- Creencias informativas: Se consiguen mediante la información obtenida de otros acerca de un objeto. Por ejemplo, pedirle a un amigo que te cuente si le gustó o no una película para decidir si verla o no.

b) Componente afectivo: Agrupa los sentimientos y emociones asociados al objeto de actitud. Genera intensidad que depende del estado sentimental del sujeto y de la situación (le gusta o no el objeto).

c) **Componente conductual:** Recoge las intenciones o disposiciones a la acción así como los comportamientos dirigidos hacia el objeto, se pueden controlar y provienen del aprendizaje de la familia y de los grupos sociales.

Los componentes conductuales son:

- Expresiones faciales: Son difíciles de explicar pero en los últimos años se han podido seleccionar en seis expresiones, las cuales son; el miedo, la sorpresa, la cólera, disgusto, felicidad y la tristeza.
- Distancia entre personas: Para poder comunicarse con los demás se debe mantener cierta distancia como; la distancia íntima (posibilidad de mantener un gran contacto sensorial), personal (un cercano contacto sensorial entre las personas y el límite depende del alcance de las extremidades para saludarse, tocarse, darse la mano, etcétera.), social (un contacto sensorial débil) y pública (escaso contacto sensorial, típico en relaciones muy formales).
- Acciones y gestos: Los gestos se relacionan con las acciones y estas son provocadas por algún suceso, tanto a nosotros como al entorno en el cual estamos.
- Comunicación no verbal: Son los gestos que la persona hace cuando entabla una conversación.

4.2.2. Principales actitudes hacia el trabajo

En el trabajo, la persona puede generar diferentes actitudes a diferentes situaciones que se presenten, es por esto, que las principales actitudes hacia el trabajo son las siguientes: (Robbins, 2004)

- **Satisfacción en el trabajo:** Es la sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Cuando la persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, el trabajo se hace más fácil

de concebir.

- **Involucramiento en el trabajo:** Es el grado en que la persona se identifica psicológicamente con su empleo y tiende a sentirse bien por su buen desempeño, otorga la facultad de decisión en forma psicológica.
- **Compromiso organizacional:** Es el grado en que la persona se identifica con la organización y quiere llegar a cumplir sus objetivos y metas. Tiende a pertenecer en la organización por sentimiento ético y moral.

4.3. Percepción

La percepción es el proceso cognoscitivo a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben, es decir que es el entender y organizar los estímulos generados por el medio ambiente y darles un sentido, también se puede decir que es la impresión que se tiene de una persona o situación, así mismo es la interpretación de los resultados. (Martínez, 2007).

Para la psicología clásica de Ulric Neisser en el año 1967, la percepción de un objeto es un proceso constructivo dotado de esquemas anticipatorios (datos archivados en su conciencia), que preparan al perceptor a aceptar o rechazar ciertos tipos de información más que otros y a explorar la información disponible. Si el perceptor está en movimiento, cada movimiento cambia la información asequible de diferentes maneras. (Martínez, 2007)

Según James Gibson (1996), la percepción es el proceso de recogida de información, es mirar alrededor de uno mismo y captar toda la información posible. Para los autores Miller, Galanter y Pribram en 1960, la percepción es inherentemente selectiva, así como lo es también la interacción entre el esquema (interno) y la información accesible (ambiente). (Martínez, 2007)

Sin embargo, para la psicología moderna, se puede definir como un conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza de los

sentidos, mediante los cuales se obtienen información del hábitat del individuo, las acciones que efectuamos en él y sus propios estados internos. (Robbins, 2004)

Es por esto, que la percepción del individuo es subjetiva, selectiva y temporal, ya que depende de un proceso para poder entender la información recolectada de la situación en la que se encuentra, este proceso se compone de tres fases según Robbins (2004), las cuales son:

- **Selección:** Es la primera fase donde el individuo escoge los mensajes que le llegan inconscientemente mediante los estímulos y sus características personales.
- **Organización:** En la segunda fase, son los estímulos seleccionados que se ordenan y se clasifican para la configuración del mensaje.
- **Interpretación:** En la tercera fase, se proporciona significado a los estímulos decodificados anteriormente.

También el individuo depende de componentes que influyen a la percepción de manera intrínseca y extrínseca. Estos componentes son: (Robbins, 2004)

- **Las sensaciones:** Proviene del ambiente externo, en forma de imágenes, sonidos, aromas, etc.
- **Los inputs internos:** Proviene del individuo y son las necesidades (reconocimiento de carencia de algo), motivación (búsqueda de satisfacción de la necesidad) y la experiencia (conocimientos adquiridos).

Además, la percepción de los empleados de una organización, no solo dependen de la situación en la que se encuentran sino de cómo ellos ven a la situación, si el trabajo es o no es de su interés, es irrelevante, porque su conducta va a ser dirigida por las sensaciones o estímulos que perciban del ambiente. Es por esto, que las reacciones de la percepción de los empleados son; el ausentismo (faltar días al trabajo), rotación de personal (reemplazar los puestos de trabajo y asumir nuevas funciones) y la satisfacción laboral (puede

ser positiva o negativa de acuerdo a su percepción).

4.3.1. Percepción de los seres humanos: hacer juicios acerca de los demás

Según el autor Gordon Allport en 1968, la Psicología social se define como: “el intento de comprender y explicar el pensamiento, los sentimientos o la conducta de los individuos se ven influenciados por la presencia real, imaginada o implícita de otras personas” (Morales & Molla, 2000). De acuerdo a este concepto se podría decir que la percepción de la persona puede o no corresponder con la realidad, por lo que se considera dentro de la psicología social, subjetiva por depender de la misma persona y del comportamiento de la otra para poder formar un juicio.

El juicio es la interpretación del comportamiento del otro sujeto en relación a la persona, es por esto, que el autor Fritz Heider desarrolló la Teoría de la Atribución en 1958, la cual, explica como la persona percibe su propio comportamiento y el de los demás. Esta teoría se determina por el comportamiento interno (rasgos de personalidad, inteligencia, motivación, etc.) o externo (suerte, situación, acciones de terceras personas, etc.), el primero es aquel que está bajo el control de la propia persona, mientras que el segundo es ocasionado por causas externas (por ejemplo, cuando una persona gana en una competencia, el atributo interno sería la práctica y el entrenamiento mientras que los atributos externos sería que la competencia fue inferior a la persona). (Amorós, 2007).

La conducta de las personas están influenciadas por las percepciones que se pueden tener, puesto que representan una particular interpretación de los hechos y acontecimientos los cuales se pueden dar de forma visual (lenguaje corporal), vocal (tonos de voz, volumen de timbre, flujo de palabras, etc.) o verbal (frases o palabras) siendo de mayor impacto esas que son llevadas cara a cara ya que emiten una

reacción y respuesta del receptor dado que el mensaje es procesado desde el marco de referencia individual y las particularidades del mismo.

Asimismo, dentro de la teoría existen tres componentes que describen las diferentes maneras de comportamiento de la persona. El primero es la distintividad, la cual muestra los diversos comportamientos en distintas situaciones, el segundo es el consenso, el donde todas las personas responden de la misma forma ante situaciones que son parecidas (consenso es alto, entonces la atribución es externa, si es baja es interna) y el tercero es la consistencia referida al hecho que una persona responda de la misma manera a pesar del paso del tiempo, estos componentes son las respuestas del comportamiento de las persona frente diferentes situaciones. (Amorós, 2007)

4.4. Emociones y Estados de ánimo

4.4.1. Qué son las emociones y los estados de ánimo

Las emociones son sentimientos intensos que se dirigen a algo o alguien, no son un rasgo sino una reacción específica a un objeto. También, se pueden dividir en sentidas y manifiestas. Las *emociones sentidas*, son las que realmente siente la persona, mientras que *las emociones manifiestas*, son aquellas que la organización demanda al trabajador. (Robbins, 2004)

En las organizaciones, deben de aplicar la “Teoría de la correspondencia entre la personalidad y el puesto”, propuesta por John Holland en 1962, la cual, identifica seis tipos de personalidades que deben mantener una correspondencia con su ambiente ocupacional (necesidades, habilidades y oportunidades) para poder definir la satisfacción y la rotación del personal. Los tipos de personalidades son: (UNED, 2011)

Tipo realista: Persona que se enfrenta de forma objetiva y concreta a su ambiente. La ocupaciones relacionadas son con el manejo de

instrumentos, maquinas, etc. Realizan actividades que involucre la capacidad manual y motora.

Tipo intelectual: Persona que resuelve problemas a través de las ideas, lenguaje y símbolos. Evitan situaciones que requieran actividades físicas, sociales y comerciales.

Tipo artístico: Dependen de los sentimientos, intuiciones e imaginación. Valoran muy poco las profesiones realistas y evitan situaciones convencionales.

Tipo social: Necesitan la interacción con los demás, tienen destrezas de comunicación y entendimiento. Se consideran líderes y tienen una autoimagen positiva.

Tipo emprendedor: Valoran situaciones arriesgadas como el liderazgo y la política. Tienen una actitud audaz, dominante, enérgica e impulsiva.

Tipo convencional: Escogen actividades pasivas, ordenadas y muy organizadas. Escogen objetivos con aprobación social y tienden a preferir trabajos de oficina.

También, existen tres dimensiones de las emociones de la persona, las cuales son: (Robbins, 2004)

Variedad: Existen diversas emociones que las personas pueden experimentar, tanto positivas como negativas o neutrales, por eso, se han clasificado solo seis: ira, miedo, tristeza, felicidad, sorpresa y enojo.

Intensidad: Es la respuesta personal de cada individuo a mismos estímulos o situaciones similares, también dependen de los requisitos del trabajo.

Frecuencia y duración: Depende de la situación en que la persona se encuentra y el grado en que pueda controlar sus emociones.

Así mismo, las emociones interactúan con los estado de ánimo, que

son sentimientos menos intensos que las emociones y carecen de estímulos contextuales, no se dirigen a un objeto específico (las emociones pueden convertirse en estados de ánimos cuando dejan de centrarse en el objeto).

Los estados de ánimo pueden ser considerados como indicadores generales, tanto del funcionamiento fisiológico como de la experiencia psíquica. El estado de ánimo es parecido a un termómetro clínico que refleja todos los acontecimientos externos e internos que nos afectan (Thayer, 1998).

Según Robert. Thayer (1998), los estados de ánimo pueden ser de efecto positivo o negativo y se pueden dividir en cuatro tipos:

Calma – energía: Cuando una persona está concentrada y enérgica, pero tranquila y relajada estaría en este estado de ánimo. Así la persona es fácil que se encuentre segura, sociable e incluso contenta. Es un estado positivo.

Calma – cansancio: Cuando la persona se encuentra con cansancio, somnolencia y adormecimiento. Son momentos de relajación, haciendo una actividad fácil, o antes de acostarnos se encuentra en este estado. Sigue siendo un estado positivo.

Tensión – energía: Cuando las personas tienen sensaciones de energía, vivacidad y vigor, pero acompañadas de tensión e inquietud. Las personas con exceso de tensión pueden resultar más ineficaces y la sensación en general es más negativa. Sin embargo, para algunas personas o situaciones este estado no es negativo.

Tensión – cansancio: Es un estado negativo. Aparece cuando los recursos se han agotado: la fatiga se mezcla con el nerviosismo, tensión o ansiedad y produce un estado desagradable. Es un estado cercano a la depresión.

De igual manera, como las emociones y los estados de ánimo se correlacionan también se pueden apreciar las siguientes diferencias:

Tabla No. 10: Diferencias entre emoción y estado de ánimo

DIFERENCIAS	EMOCION	ESTADO DE ANIMO
Fuerza	Mucha intensidad	Poca intensidad
Duración	Escaso	Bastante (de minutos a horas)
Causas	Puntuales y explícitos Motivos claros	Motivos difusos
Componente dominante	Neurofisiológico	Físico, psíquico y ambiental
Control	Muy difícil y escaso	Manejable

Fuente: Investigación Propia (2016)

Elaboración: Propia

4.4.2. Aplicación de las emociones y los estados de ánimo

La aplicación de las emociones y de los estados de ánimos permite mejorar los procesos de selección en las organizaciones, ayuda a una mejor toma de decisiones, motivación, liderazgo y a resolver mejor los conflictos o problemas que se presentan en la empresa.

Así mismo, la inteligencia emocional (IE), es el conjunto de capacidades, habilidades y competencias que influyen en la persona para poder afrontar exigencias y presiones de su entorno, la cual, está compuesta por cinco dimensiones (Robbins, 2004)

- **Conciencia:** Saber lo que uno siente
- **Administración de personal:** Capacidad de manejar emociones e impulsos propios.
- **Motivación:** Capacidad de persistir frente fracasos y problemas.
- **Empatía:** Capacidad para percibir lo que los demás sienten.
- **Habilidades sociales:** Capacidad de manejar las emociones de los demás.

Según Stephen P. Robbins (2004) la IE se aplica a los siguientes temas dentro de la organización:

- **La toma de decisiones:** La persona puede decidir mejor si se encuentra con emociones positivas porque facilita la integración de información, por eso, si se encuentra con emociones negativas puede restringir la búsqueda de alternativas nuevas y producir decisiones ineficientes para la organización.
- **La motivación:** Cuando la persona se siente motivada indirectamente hace un compromiso emocional con él mismo porque persigue una meta, lo que lleva a pensar que la motivación está relacionada al resultado que se espera por medio del comportamiento del individuo, por ejemplo, un empleado hace el intercambio del esfuerzo por la remuneración.
- **El liderazgo:** La eficacia de ser un líder, recae en la confianza que tiene uno mismo en sus propias emociones para poder comunicar el mensaje a los demás y saber cómo llegar. Cuando el líder se siente emocionado y activo, entonces, puede transmitir lo mismo por medio del mensaje y puede ocasionar que el empleado acepte cambios y se identifique con la misión y visión de la organización.
- **Los conflictos:** Siempre existen emociones dentro de cualquier conflicto, es por esto que el saber identificarlos ayuda con la resolución del problema o disyuntiva de la organización.
- **Conductas anómalas en el trabajo:** Surgen por emociones negativas de los empleados o jefes de la organización. Las conductas anómalas se agrupan en: producción (salir antes o trabajar lentamente a propósito), propiedad (robo), urbanidad (rumores) y agresión personal (insultos y demás). Las desviaciones de los empleados son actos que van en contra de las reglas y normas de la institución y ponen en peligro a la organización y sus miembros.

4.5. Expectativa

La expectativa es una suposición sobre el futuro, se puede decir, que crea una incertidumbre en la persona porque no se sabe en realidad si el hecho o acontecimiento va a suceder o no.

Según la psicología, la expectativa es una variable de la naturaleza cognitiva que sugiere la idea de anticipación y cuya inclusión resulta de fundamental importancia a los fines de explicar y predecir un comportamiento dinámico social y hasta el motivo de nuestros estados de ánimos (RAE, 2015). También, se puede basar en una esperanza que puede ser irracional o sustentarse en la fe de cada individuo.

Las expectativas son difíciles de cuantificar y constatar empíricamente porque provienen de una suposición del sujeto y mayormente del estado de ánimo de cada persona, es por eso, que los resultados dependen de variables internas y externas del ser humano.

4.5.1. Importancia de la Expectativa

La expectativa cumple un rol muy importante para la persona, porque a partir de lo que se espera se condiciona la conducta del individuo, es así, que existen 5 tipos los cuales son: (Méndez, 2009)

- **Expectativas racionales:** Son las que se usan en la economía para predecir qué puede esperarse de los actores e indicadores macroeconómicos en el futuro en base a la información económica del presente.
- **Expectativas realistas:** Son las que usan criterios lógicos y probables para esperar que algo suceda.
- **Expectativa no realista o fantasía:** Significa esperar un resultado sin que exista una base de criterios lógicos que diga que eso pueda ocurrir.

- **Expectativas positivas:** Es la esperanza, deseo e ilusión que tienen las personas y grupos sobre la ocurrencia de eventos positivos.
- **Expectativas negativas:** Son los malos resultados que una persona o grupo espera obtener, ya sea con argumentos válidos o no.

Las expectativas no solo se dan en la vida diaria de la persona sino también interviene en diferentes ciencias, como en finanzas y economía, estas ciencias dependen de la expectativa como variable de proyección para poder tomar decisiones.

4.5.2. Teoría de la Expectativa

La teoría de la expectativa o también conocida como la teoría motivacional fue creada por Víctor Vroom, en donde se explican los procesos mentales que guían elecciones y comportamientos que los individuos deciden al momento de actuar basados en su expectativa por el resultado final.

También se explica como un proceso de comportamiento que los individuos están motivados a elegir sobre otro y esto explica cómo los individuos toman decisiones para alcanzar un resultado que perciben más valioso.

Víctor H. Vroom explica que la motivación es el resultado de multiplicar tres factores (Méndez, 2009):

- **Valencia:** Demuestra el nivel de deseo de una persona por alcanzar determinada meta u objetivo. Este nivel de deseo varía de persona a persona y en cada una de ellas puede variar a lo largo del tiempo, estando condicionada por la experiencia de cada individuo.

El rango de valores que puede admitir la valencia en esta ecuación matemática es entre -1 y 1 . Cuando una persona no quiere llegar a un determinado resultado (ser despedido de su trabajo) el valor

adoptado es -1 , cuando el resultado le es indiferente (compensación en dinero) el valor es 0 y cuando la persona pretende alcanzar el objetivo (obtener un ascenso) su valor será de 1.

- **Expectativa:** Está representada por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado. Su valor varía entre 0 y 1, ya que la expectativa es la probabilidad de ocurrencia del resultado deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma, si la persona considera que posee la capacidad necesaria para lograr el objetivo le asignará al mismo una expectativa alta, en caso contrario le asignará una expectativa baja.
- **Instrumentalidad:** Está representada por el juicio que realiza la persona de que una vez realizado el trabajo, la organización lo valore y reciba su recompensa. El valor de la Instrumentalidad será entre 0 y 1.

La teoría de las expectativas, dice que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales (bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso) y las recompensas satisfarán las metas personales del empleado.

Esta teoría se enfoca en tres relaciones (Bedodo & Giglio, 2006):

- **Relación esfuerzo-desempeño:** La probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.
- **Relación desempeño-recompensa:** El grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo

conducirá al logro de un resultado deseado.

- **Relación recompensas-metas personales:** El grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son las mencionadas recompensas.

4.6. Remuneración

Hoy en día las organizaciones de excelencia conocen muy bien la forma correcta de retribuir a sus colaboradores; la forma en que lo hacen determina el talento humano que adquieren, la lealtad de sus trabajadores y la pasión y compromiso en las labores que desempeñan. (Manzo y Moncallo, 2004)

Se establecieron tres tipos de remuneración con el paso del tiempo: Monetaria, Psicológica y Espiritual. La remuneración monetaria es la más conocida y hace referencia a aquella retribución en moneda que se recibe por una labor realizada; generalmente se asume que ésta es de carácter obligatorio por legislación y la cantidad que se devengue determina la calidad del talento humano que puede adquirir la organización; en éste sentido, la remuneración es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. (Werther & Davis, 1999)

Con la remuneración monetaria el trabajador adquiere bienes y servicios fundamentales para la vida, como alimentos, transporte, recreación, entre otros. Aquellas organizaciones que pagan bajas retribuciones de dinero consiguen aliados débiles en compromiso y cuyos pensamientos están centrados en la sobrevivencia y no en la productividad.

La remuneración psicológica pretende generar el bienestar íntegro del trabajador y está asociado con el ser aceptado y reconocido dentro de la organización y establece el nivel de lealtad del trabajador. Muchas organizaciones evitan el reconocimiento para no aumentar la soberbia de sus trabajadores sin saber que dentro de las necesidades del ser humano está el ser reconocido en su entorno, tanto social como laboral. (Fernández, 2003)

Hoy en día, se habla también de la remuneración espiritual la cual se vincula con la contribución que hace la organización para promover trabajadores que trasciendan y aumentan su nivel de vida en educación, profesionalización, calidad de vida, oportunidades de recreación y desenvolvimiento; para lograr crear una remuneración espiritual siempre es necesaria la cultura del bienestar, lo que a su vez requiere que los líderes de la organización entiendan que sus trabajadores son el principal capital.

Para la investigación en mención se considera a la remuneración monetaria; la cual es la prestación debida al trabajador subordinado, por su empleador, en relación sinalagmática con la debida retribución por aquel a este. (López Basanta, 1988)

La retribución que debe percibir el trabajador por su trabajo, a fin de que pueda conducir una existencia que corresponda a la dignidad de la persona humana, o bien una retribución que asegure al trabajador y a su familia una existencia decorosa. (De la Cueva, 1975)

Por lo tanto, llegamos a definir a la remuneración como la cantidad que percibe el trabajador como contraprestación por los servicios prestados al empleador, siempre que sea de libre disposición.

4.6.1. Derecho a la remuneración:

Entendemos que toda persona tiene el derecho al trabajo en condiciones dignas y a seguir libremente su vocación, en cuanto lo permitan las oportunidades existentes de empleo, dicho empleo debe otorgar una remuneración la cual es un derecho de todo trabajador por lo siguiente: (Curi, 2015)

- La remuneración tiene un carácter alimentario o de sustento, la remuneración convenida está destinada a cubrir las necesidades primordiales del trabajador, ya que constituye el medio normal que tiene de sustentarse.
- La remuneración debe permitir la protección del trabajador contra

prácticas que pudieran tender a hacerle demasiado dependiente de su empleador y garantizar que el trabajador reciba a tiempo, y en su totalidad, el sueldo que ha ganado.

Como bien sabemos, la remuneración se puede otorgar según:

- **Por tiempo**, que es el pago por la duración del servicio;
- **Por obra o destajo**, que es el pago en función de la cantidad de obras o trabajos realizados;
- **Por tarea**, que es el pago por realizar una determinada cantidad de obras o trabajos en la jornada u otros periodos de tiempo establecidos;
- **Por comisión**, que es un pago en función a una cantidad de negocios mediados por el trabajador.

4.6.2. Remuneración en el Perú:

La remuneración mínima vital establecida en el Artículo 3° de la Resolución Ministerial N° 091-92-TR, indica que una jornada de trabajo es de 8 horas diarias o 48 horas semanales y se percibe la remuneración mínima; en el caso de trabajar menos de 4 horas diarias el sueldo será proporcional a la remuneración mínima. (MTPE, 1992)

El Artículo 24 de la Constitución Política del Perú de 1993 establece que el trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure para él y su familia el bienestar material y espiritual; el mismo artículo señala que las remuneraciones mínimas se regulan por el Estado con participación de las organizaciones representativas de los trabajadores y de los empleadores. (PCM, 1993)

La institución encargada de proponer los cambios en la remuneración mínima es el Consejo Nacional del Trabajo; el reajuste de la remuneración mínima se da en función al aumento de la productividad

multifactorial (del trabajador, del capital y otros aspectos involucrados en el proceso productivo) y al incremento esperado de los precios medidos por la inflación subyacente esperada (no considera precios volátiles).

A continuación se puede apreciar los factores que incluye la remuneración mínima vital:

Tabla No. 11: Factores de la remuneración mínima vital

ASUMIDOS POR EL EMPLEADOR	ASUMIDOS POR EL TRABAJADOR
<ul style="list-style-type: none"> • ESSALUD, el 9% de la Remuneración total del trabajador. • CTS, equivale a una remuneración total al año. • Gratificaciones en julio y en diciembre que equivalen a una remuneración total por cada una de ellas. • Asignación familiar que equivale al 10% de la remuneración mínima. 	<p>El fondo pensionario asumido por el trabajador y que equivale al 11% o 13% aproximadamente según se trate de un régimen de pensiones público (ONP) o un fondo privado (AFP).</p>

Fuente: Castillo (2015)

Elaboración: Propia

4.6.3. Características de la remuneración y formas de fijarla:

La remuneración que se percibe tiene las siguientes características:

(Mejía, 2015)

- Que se trate de un estipendio fijo; el elemento fijeza que le da a un determinado beneficio el carácter de sueldo, está representado por la posibilidad cierta de percibirlo mensualmente y, además, porque su monto y forma de pago se encuentren preestablecidos en el contrato de trabajo o en acto posterior.
- Es personal, ya que sólo él puede cobrarla, salvo que expresamente el trabajador designe a otra persona.
- Libre disposición.

- Que responda a una prestación de servicios.
- Pagada en especies o en dinero.
- Que se pague en períodos iguales determinados en el contrato.
- Carácter alimentario.
- Fijada por ambas partes.

Existen las siguientes formas para fijar la remuneración:

- Por unidad de tiempo, es decir por jornada de trabajo ya sea de 8 horas diarias o 48 horas semanales, de forma quincenal o mensual; tiene la ventaja de asegurarle al colaborador de un ingreso seguro y regular mientras dure la relación laboral.
- Por rendimiento o resultado, teniendo en cuenta la producción o resultado del trabajo realizado por el colaborador, pudiendo ser por obra, por destajo o comisión.

4.6.4. Clasificación de las remuneraciones:

Existen diversas clasificaciones de las remuneraciones. (MTPE, 2002):

- **Ordinarias, extraordinarias y especiales:**

Remuneraciones ordinarias son aquellas que nacen como consecuencia de la retribución de los servicios prestados, lo que determina que su pago tenga lugar con cierta periodicidad como, por ejemplo, el sueldo, la comisión, etc.

Remuneraciones extraordinarias son aquellas que nacen a título de retribución de servicios prestados esporádicamente, en cuyo caso el pago se verifica cuando se acredita el cumplimiento de los requisitos que se fijan para impetrarlos. Un caso típico de este tipo de remuneración es el sobresueldo u horas extraordinarias.

Remuneraciones especiales son aquellas que se originan en razón de cumplirse condiciones especiales, tales como aguinaldos, bonos, etc.

- **Fijas y variables:**

Remuneración fija es aquella que en forma periódica, semanal, quincenal o mensual, percibe el trabajador, siendo fija en la medida que su monto no varíe en sus períodos de pago, siendo el sueldo un ejemplo típico de este tipo de remuneración.

Remuneración variable, es aquella que, conforme al contrato, implica la posibilidad de que el resultado mensual total no sea constante entre uno u otro mes como, por ejemplo, las comisiones.

- **Principal y accesoria:**

Una remuneración puede ser clasificada de principal cuando responde a la contraprestación fundamental pactada en el contrato, en términos que no depende de otra para su procedencia y cálculo, por ejemplo, el sueldo, bono de antigüedad, etc.

La remuneración es accesoria, cuando se calcula sobre la remuneración principal, como por ejemplo, el sobresueldo u horas extraordinarias.

4.6.5. Factores que determinan el nivel de remuneraciones:

Existen cuatro factores determinantes del nivel de remuneraciones (QualityConsultant, 2002)

- a. Leyes que afectan a las compensaciones que se pagan, como la remuneración mínima vital, horas extras, gratificaciones, vacaciones, seguros, otros.
- b. La actitud de los sindicatos de participar activamente en el proceso de decisión del valor relativo de los puestos de trabajo. Así como,

la gerencia tiene que asegurar que sus métodos como el uso de la técnica de evaluación del puesto no se pierdan.

- c. La necesidad de ser líder en materia de remuneraciones con el objetivo de mantener y atraer al personal más competente y productivo.
- d. Establecer niveles de equidad. La equidad externa, en la cual la remuneración tendrá que compararse con las de otras organizaciones y la equidad interna al interior de la organización, igual remuneración para los trabajadores que cumplan la misma función en la organización. Para la equidad externa, es necesario contar con información de cuánto pagan las otras empresas por puestos (ocupaciones) comparables. Para facilitar el acceso a este tipo de información, el MTPE genera estadísticas de sueldos y salarios por actividad económica, tamaño de empresa y grupos ocupacionales.

4.6.6. Tipos de remuneraciones:

Según el DS N° 007-2002-TR 04/07/2002 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, encontramos los siguientes conceptos. (MINTRA, 2012)

- **El Sueldo:**

Es aquel estipendio obligatorio y fijo, en dinero, pagado por períodos iguales, determinados en el contrato, que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios.

De acuerdo a la definición legal para que un estipendio pueda ser calificado como sueldo, deben concurrir con las características de la remuneración ya mencionadas en el punto 4.6.3.

De esta manera, aun cuando las partes le den otra denominación, será sueldo todo pago que reúna los requisitos mencionados. La

importancia de determinar el sueldo dentro de una remuneración que tiene varios componentes radica en que, por una parte, su monto no puede ser inferior al ingreso mínimo (salvo el caso de los trabajadores no afectos a jornada) y, por otra parte, debido al hecho de que el sueldo sirve de base para calcular beneficios tales como el sobresueldo u horas extraordinarias.

- **Sobresueldo:**

El sobresueldo según (MINTRA, 2012), corresponde a la remuneración de las horas extraordinarias de trabajo. Nadie puede ser obligado a trabajar horas extras, salvo en los casos justificados en que la labor resulte indispensable a consecuencia de un hecho fortuito o fuerza mayor que ponga en peligro inminente a las personas o los bienes del centro de trabajo o la continuidad de la actividad productiva.

El tiempo trabajado que exceda a la jornada diaria o semanal se considera sobretiempo y se abona con un recargo a convenir, que para las dos primeras horas no podrá ser inferior al veinticinco por ciento (25%) por hora calculado sobre la remuneración percibida por el trabajador en función del valor hora correspondiente y treinta y cinco por ciento (35%) para las horas restantes.

El sobretiempo puede ocurrir antes de la hora de ingreso o de la hora de salida establecida; cuando el sobretiempo es menor a una hora se pagará la parte proporcional del recargo horario.

Cuando el sobretiempo se realiza en forma previa o posterior a la jornada prestada en horario nocturno, el valor de la hora extra trabajada se calcula sobre la base del valor de la remuneración establecida para la jornada nocturna.

Ahora bien, el recargo legal se aplica de igual forma cualesquiera que sean los días y los horarios en que se laboren las horas

extraordinarias.

La falta de pago del trabajo en sobretiempo será igualmente considerada una infracción de tercer grado, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 910, Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador, y sus normas reglamentarias.

Aquí también se puede mencionar al trabajo nocturno que se realiza en los centros de trabajo en que las labores se organicen por turnos que comprenda jornadas en horario nocturno, éstos deberán, en lo posible, ser rotativos. El trabajador que labora en horario nocturno no podrá percibir una remuneración semanal, quincenal o mensual inferior a la remuneración mínima mensual vigente a la fecha de pago con una sobretasa del treinta y cinco por ciento (35%) de ésta. Se entiende por jornada nocturna el tiempo trabajado entre las 10:00 p.m. y 6:00 a.m.

- **La Comisión:**

Este tipo de remuneración según Arellano Marketing (Díaz, 2012), corresponde al porcentaje sobre el precio de las ventas o compras o sobre el monto de otras operaciones que el empleador efectúa con la colaboración del trabajador.

Las comisiones, por lo general, son un porcentaje de lo que se cobra sobre las ventas efectuadas. Según el rubro, los sueldos podrían estar compuestos por:

- a. Sueldos fijos altos y comisiones bajas: Funciona en rubros donde la venta es industrial. Se requiere de una asesoría especializada.
- b. Sueldos fijos bajos y comisiones altas: Funciona en productos masivos donde existen varios competidores y la venta depende, en gran medida, del esfuerzo del vendedor.

La existencia de la comisión está subordinada a las ventas, compras u otras operaciones comprendidas en el giro comercial de la empresa.

Las metas de venta establecidas dan lugar al pago de comisiones mensuales. Las comisiones de los vendedores deberán ser establecidas en función de las características del mercado, es usual establecer un sueldo fijo más comisiones. El mensaje principal debe ser que la empresa está dispuesta a compartir el riesgo con el vendedor.

Ahora bien, la comisión no puede estar sujeta a una condición ajena a las partes, por lo que no resulta procedente sujetar el nacimiento de la comisión pactada a condición alguna que no sea la propia prestación de servicios personales y subordinados, en los términos convenidos en el contrato de trabajo.

- **La Participación:**

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA, 2015) puede definir como la proporción en las utilidades de un negocio determinado o de una empresa o sólo de la de una o más secciones o sucursales de la misma.

La participación de las utilidades es un derecho reconocido en el artículo 29° de la Constitución Política del Perú, tiene por objeto que los trabajadores accedan a las utilidades netas (cuando las hubiera) que percibe el empleador como consecuencia de su gestión empresarial.

Las empresas que están obligadas a repartir utilidades, el porcentaje de reparto está condicionado a la actividad principal que desarrolle cada una de ellas.

- Empresas Pesqueras 10%.
- Empresas de telecomunicaciones 10%.
- Empresas industriales 10%.

- Empresas mineras 8%.
- Empresas de comercio y restaurantes 8%.
- Empresas que realicen otras actividades 5%.

El pago de las utilidades se deberá realizar dentro de los 30 días de vencido el plazo para la presentación de la Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta.

Se tiende a confundir la participación con la gratificación pues ambas suponen la existencia de utilidades, sin embargo, presentan diferencias importantes, a saber:

- La participación tiene un origen contractual, su existencia, monto y condiciones dependen del acuerdo de las partes.

La gratificación tiene un origen legal, la ley obliga a pagarla cuando concurren ciertos requisitos.

- La participación se puede calcular sobre las utilidades de un negocio, de una empresa o de una o más secciones de una empresa. La gratificación se calcula sobre las utilidades de la empresa en su conjunto.

- **La Gratificación:**

El derecho a las gratificaciones tienen su base legal en el DS N° 061-89-TR, (MINTRA, LEY N° 27735, 2002) donde los trabajadores tienen derecho a percibir dos gratificaciones en el año, una con motivo de Fiestas Patrias y la otra con ocasión de la Navidad. Las gratificaciones serán abonadas en la primera quincena del mes de julio y de diciembre, según el caso.

Para tener derecho a la gratificación es requisito indispensable que el trabajador se encuentre efectivamente laborando en el mes en que corresponda percibir el beneficio o estar en uso del descanso vacacional, de licencia con goce de remuneraciones o percibiendo los

subsidios correspondientes.

En caso que el trabajador cuente con menos de seis (6) meses de servicios percibirá la gratificación en forma proporcional a los meses laborados.

El monto de las gratificaciones estará integrado por la remuneración básica y toda otra cantidad que en forma fija y permanente perciba el trabajador que sea de su libre disposición; quedan excluidas las cantidades que tengan aplicación a determinado gasto, tales como refrigerio, viáticos y movilidad, siempre que tuviere que rendirse cuenta de esta última.

4.6.7. Carácter de la remuneración:

Según el Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo (MINTRA, 2012), los caracteres de la remuneración son los siguientes:

- **Carácter retributivo:** Este carácter toma en cuenta los pagos que se efectúan a los trabajadores por la prestación de sus servicios
- **Carácter de sustento:** Ingreso personal del trabajador mediante el cual éste se beneficie materialmente de su percepción a través de su manutención y la de su familia, y ser medio para alcanzar una vida digna.
- **Carácter de costo de producción:** Desde la perspectiva del empleador, la remuneración puede ser entendida como costo de producción, en el ámbito privado o como gasto presupuestal desde la perspectiva del Estado empleador. La remuneración es el coste más directo al que hace frente el empresario como contraprestación al trabajo que recibe y que sirve, además como base para determinar otros costes adicionales, como las cotizaciones a la seguridad social.
- **Como renta de trabajo:** La remuneración del trabajador es, a su

vez, renta de trabajo, de acuerdo con las disposiciones tributarias que regulen la imposición del ingreso proveniente del trabajo personal. Desde esta perspectiva, el Estado bajo su facultad impositiva puede determinar qué niveles de ingreso pueda ser gravado con el impuesto a la renta de quinta categoría.

4.6.8. Forma de establecer nivel de remuneración:

Según (Consultant, 2012) el proceso para establecer los niveles de remuneración consta de cinco pasos:

- a. Realizar una encuesta de sueldos para saber lo que pagan otras empresas por puestos comparables. Dicha encuesta puede ser formal o informal, los datos de la encuesta se utilizan para asignar un valor económico a puestos de referencia; de igual forma se tendrá en cuenta datos como prestaciones de seguro, incapacidad por enfermedad y vacaciones los cuales nos ayudarán a la toma de decisiones.
- b. Determinar el valor de cada puesto en la organización mediante la valuación de puestos para determinar el valor relativo de una posición en comparación a otra en términos de esfuerzo, responsabilidades y habilidades. La evaluación de puestos es un proceso de juicio, donde hay cooperación tanto de supervisores, especialistas de personal, empleados y sus representantes sindicales si los hubiera.
- c. Agrupar puestos similares en grados de remuneración, donde un nivel estará integrado por puestos con aproximadamente la misma dificultad o importancia de acuerdo a la evaluación.
- d. Asignar un valor a cada grado de remuneración mediante las curvas salariales. La curva de sueldos muestra gráficamente los valores que se pagan actualmente a los puestos en cada nivel en relación

con la clasificación asignada a cada puesto y de acuerdo con la evaluación de puestos.

- e. Ajustar los niveles de sueldo para cada grado, lo que implica corregir las tarifas de proporción y definir los niveles de sueldo.

4.6.9. Percibir

Es un verbo transitivo que significa recibir una cosa y entregarse de ella, percibir el dinero o la renta por ejemplo. (RAE, Real Academia Española 23° edición, 2014) .

4.6.9.1. Importancia de Percibir

Desde que somos pequeños realizamos distintas actividades que pueden ser clasificadas básicamente como actividades de recreación, mientras que por otro lado tenemos las que están fundamentadas en pos de un beneficio, por lo que constantemente recibiremos estímulos provenientes de nuestra familia, siendo premiados o felicitados ante las distintas acciones.

Cuando empezamos la edad escolar, se nos enseña a recibir órdenes y a relacionarnos con otras personas, se nos forma intelectualmente y aprendemos a llevar correctamente una vida en sociedad, recibiendo premios por nuestro cumplimiento y por otro lado castigos por la irresponsabilidad ante las obligaciones.

Cuando llevamos una vida adulta esto se traduce en la realización de un trabajo en el cual se fija a través de un contrato, las pautas para cumplir con nuestras obligaciones laborales; mientras que por otro lado tenemos los derechos que conllevan a un cómodo lugar de trabajo, y un aspecto muy importante, el percibir una remuneración justa.

La recepción de una forma de pago convenida con el empleador o jefe está fijada en tanto a la suma de dinero que debe reembolsarse, como también el período de tiempo en que se debe pagar, como se estableció

en el contrato. La percepción de la remuneración es una obligación entregada por parte del empleador hacia sus colaboradores, ya que sin éste recurso no se podrá suplir con las necesidades básicas de su personal.

4.7. Familia

Familia es el grupo primario del ser humano, es el grupo responsable de cuidar y proteger a su integrantes y de integrarlos al mundo a través de la enseñanza día a día.

La familia es considerada como la unidad básica que supone una profunda unidad interna de dos grupos humanos: padres e hijos. Los sociólogos sostienen que hay tres anillos para la formación de la persona: la familia, el colegio y la sociedad; hoy en día la familia compone el anillo que tiene más poder y es aquel que absorbe a los otros dos anillos. (Materna, 2014)

La importancia de la familia radica en dos pilares, uno de protección y cariño y otro de comunicación con otros seres para que pueda adaptarse a la sociedad.

4.7.1. Funciones de la familia:

La familia es una estructura dinámica donde cada miembro cumple un rol determinado de acuerdo a su edad, sexo, grado de madurez, situación socio-económica (PERD, 2012). Las principales funciones son las siguientes:

- **Función reproductora:** La familia garantiza y ampara la procreación del género humano. La suma interrelacionada de familia da, en su conjunto, una sociedad.
- **Función económica:** Esta función está relacionada con el trabajo que realiza la familia con el fin de adquirir los bienes y servicios necesarios para poder vivir.
- **Función educadora:** La educación está formada por un conjunto de normas de conducta, hábitos, aptitudes e informaciones que el niño lo va asimilando de su hogar, la escuela y la comunidad.

- **Función recreativa:** La familia cumple tareas serias y responsables, por lo que tiene que romper el estrés a través de un sano esparcimiento para los que la constituyen, con el objeto de promover la integración y el desarrollo integral de los hijos.
- **Función socializadora:** El ser humano es un ser social por excelencia. Esta socialización empieza en la familia; allí se dan los primeros lineamientos para la posterior actuación de solidaridad, de justicia, el cultivo de habilidades y destrezas que serán puestas al servicio y en bien de la colectividad
- **Función de Cooperación y Cuidado:** Está compartida con otras instituciones sociales, incluye las funciones de seguridad y protección que realiza la familia.
- **Función Afectiva:** El individuo aprende a amar, a comunicarse, a expresar o reprimir sus sentimientos. Cada familia tiene su forma individual de expresar afecto, dolor, enojo, intimidad o cualquier otro sentimiento.
- **Función de Identificación:** Se establece la identidad de sus miembros y las expectativas de su conducta.
- **Función Reproductiva:** Se da en tres vías: la biológica, la laboral y la cultural.

4.7.2. Tipos de familia:

La familia se puede dividir en dos tipos: (Satir, 2005)

- **Familia Nutricia:** En la cual la familia vive en confianza, demuestra su afecto, intelectualidad y respeto, se recurre a límites, a claridad y hay libertad de comunicación.
- **Familia Conflictiva:** En la cual no hay demostración de alegría, están ocupados en los deberes, contribuyen a una devaluación del yo, autoestima y tiene una juventud enajenada.

4.7.3. Modelos familiares:

Encontramos dos modelos de familia: (Satir, 2005)

Tercero incluido: Donde el hijo actúa como prolongación simbiótica de la pareja, no teniendo vida propia ya que hace todo lo que los padres hacen, prácticamente está al servicio de papá y mamá. Luego encontramos el modelo de actuación complementaria, en el cual se pelean con el hijo ya que lo utilizan como mensajero; por último está la pareja complementaria, es cuando el niño sustituye al padre o la madre.

Tercero excluido: Primero está el tercero excluido eliminado, quien delega a terceros como abuelos, tías, vecinos, guarderías entre otros. Y también el tercero excluido pospuesto, en el cual existe un vínculo sano, donde los niños tienen pequeñas responsabilidades y aprenden a tomar decisiones.

4.8. Niveles Socioeconómicos

4.8.1. Definición de población:

La población es un conjunto de sujetos o individuos con determinadas características demográficas que viven en determinados territorios y presentan características comunes.

Tabla No. 12: Clasificación por edades de la población

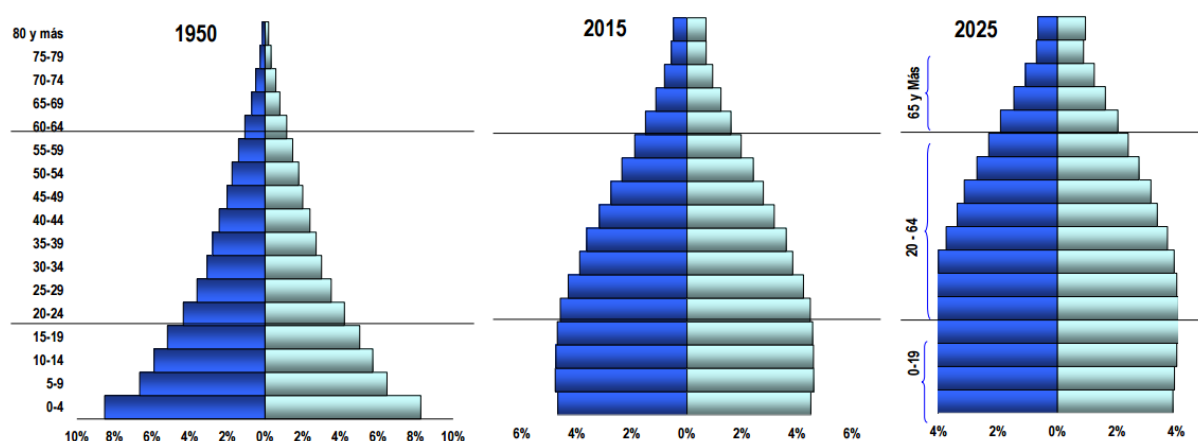
Categoría	Edades
Primera infancia	0 a 5 años
Niños	6 a 11 años
Adolescentes	12 a 17 años
Jóvenes	15 a 29 años
Adultos	45 a 59 años
Adultos mayores	60 a mas años
Población en edad escolar	3 a 24 años

Fuente: (INEI) Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015)

Elaboración: Propia

A mediados del 2015, en el Perú, se ha visto un estancamiento en el crecimiento de la población como indicativo de que el proceso de cambios en la mortalidad y la fecundidad han afectado el volumen y la estructura por edad de la población. La evolución de esta estructura en el tiempo da cuenta de las modificaciones experimentadas por el comportamiento social y económico de la población.

Gráfica No. 3: Pirámide de la población peruana, 1950, 2015 y 2050

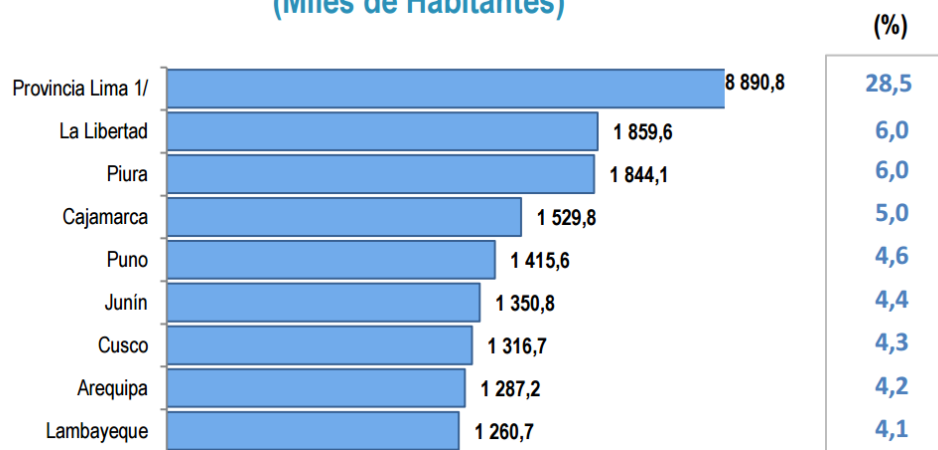


Fuente: (INEI) Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015)

Elaboración: INEI

Gráfica No. 4: PERÚ: Población proyectada 2015

(Miles de Habitantes)



Fuente: (INEI) Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015)

Elaboración: INEI

Las provincias con mayor población son Lima (8 millones 890 mil 792 habitantes), Provincia Constitucional del Callao (1 millón 13 mil 935 habitantes), Arequipa (969 mil 284 habitantes), Trujillo (957 mil 10 habitantes), Chiclayo (857 mil 405) y Piura con 765 mil 601 habitantes.

En el país se inscriben por día 262 matrimonios, 37 divorcios, 558 466 nacimientos de los cuales solo 1 530 son inscritos (en los últimos 15 años, la fecundidad adolescente pasó del 13% al 14,6%) y 132 830 defunciones (15 muertes por hora). (INEI, 2015)

4.8.2. Definición de nivel socioeconómico:

El NSE se define en términos de indicadores de poder económico (riqueza o activos), educativo y social en los hogares encuestados, en vez de ingresos o consumo según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Para la APEIM, el nivel socioeconómico de una persona u hogar no se define a partir de sus ingresos sino en función a un grupo de variables definidas a partir de estudios realizados.

Tabla No. 13: PERÚ: Distribución de la población, según departamentos 2015

(Distribución porcentual)

Departamento	Área de residencia			Región Natural					Porcentaje 2015	Número de personas en los hogares visitados
	Total	Urbana	Rural	Total	Lima Metropolitana	Resto Costa	Sierra	Selva		
Amazonas	100,0	36,9	63,1	100,0	0,0	0,0	25,1	74,9	1,4	1 782
Áncash	100,0	60,4	39,6	100,0	0,0	42,4	57,6	0,0	3,6	4 565
Apurímac	100,0	42,5	57,5	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	1,5	1 939
Arequipa	100,0	89,8	10,2	100,0	0,0	19,7	80,3	0,0	4,3	5 434
Ayacucho	100,0	55,3	44,7	100,0	0,0	0,0	90,0	10,0	1,9	2 383

Fuente: (INEI) Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015)

Elaboración: INEI

Según la Asociación Argentina del Marketing (AMA) el NSE es un atributo del hogar compartido y extensible a todos sus miembros y, por otra parte, caracteriza la inserción económica del hogar en forma indirecta por el acceso potencial y la disponibilidad real de recursos económicos. Esta conceptualización define al NSE como una integración de dos dimensiones, una social y otra económica, reflejada a través de las siguientes variables:

- La dimensión social está medida a través de la educación de la persona que constituye el principal sostén del hogar (PSH), cónyuge y/o segundo aportante como atributo familiar; y el nivel de cobertura médico asistencial.
- La dimensión económica está medida a través de la ocupación del PSH, la ocupación del 2º aportante, el patrimonio del hogar y la disponibilidad de vehículo. (AMA, 2015)

4.8.3. Categorización de los niveles socioeconómicos en el Perú y Arequipa

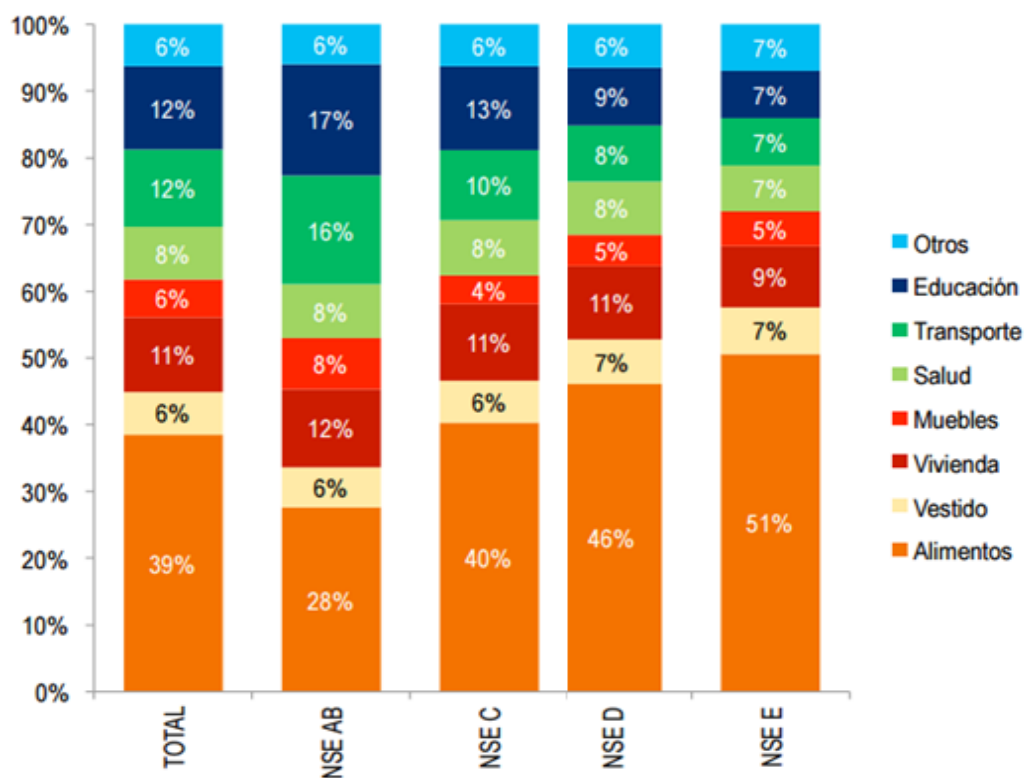
Según la APEIM, para poder realizar una categorización del NSE del Perú, se debe tener en cuenta los siguientes significados:

- **Hogar**, al conjunto de personas que ocupan en su totalidad o en parte una vivienda, comparten las comidas principales y atienden en común otras necesidades vitales.
- **Jefe de hogar** es aquella persona, hombre o mujer, de 15 años a más, que aporta más económicamente en el hogar o toma las decisiones financieras de la familia, y vive en el hogar.
- **Ama de casa** es la persona de 15 años o más, hombre o mujer, que toma las decisiones cotidianas de compra para la administración del hogar.

En el Perú, la distribución del gasto según el nivel socioeconómico se

conforma por las siguientes variables; educación, transporte, salud, muebles, vivienda, vestido, alimentos y otros.

Gráfica No. 5: Distribución del gasto según NSE Perú urbano



Fuente: (APEIM) Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (2015)

Elaboración: APEIM

En el perfil de la persona urbana según su NSE, se pueden apreciar las siguientes variables:

Tabla No. 14: Perfil de personas según NSE urbano

Indicadores	Variables
Tipo de vivienda	Hombre Mujer
Edad	<= 12 13 – 17 18 – 25 26 – 30 31 – 35 36 – 45 46 – 55 56+
Estado civil	Conviviente Casado (a) Viudo (a) Divorciado (a) Separado (a) Soltero (a)
Servicio de Internet	Si No
Lugar de utilización del Internet	El hogar El trabajo Un establecimiento educativo Una cabina pública Otro
Uso de Internet	Comunicarse (e-mail, chat, etc..) Comprar productos y/o servicios Operaciones de banca electrónica Educación formal y actividades de capacitación Transacciones (interactuar) con organizaciones estatales/ autoridades públicas Actividades de entretenimiento
Afiliación al sistema de Salud	ESSALUD (antes IPSS) Seguro Privado de Salud Entidad Prestadora de Salud Seguro FFAA - PNP Seguro Integral de Salud Seguro Universitario Seguro Escolar Privado No afiliado
Situación laboral	Independiente (Sin trabajadores remunerados a su cargo) Dependiente (Incluye empleados, obreros y trabajadores del hogar) No Trabaja/No remunerado Dueño PYME (empleador)

Fuente: (APEIM) Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (2015)

Elaboración: Propia

En el siguiente cuadro, se puede apreciar que el número de personas (%) entre los NSE es muy variable y depende del departamento en el que se encuentren, en Arequipa, se puede ver que del 100%, la mayoría de la población urbana se encuentra ubicada en el NSE C con un 34.5 % y la minoría se encuentra en el NSE E con 13.2%.

Tabla No. 15: Distribución de personas según NSE (Departamento – Urbano)

DEPARTAMENTO	PERSONAS - NIVEL SOCIOECONÓMICO - URBANO (%)				
	TOTAL	AB	C	D	E
Amazonas	100%	4.9	18.6	28.2	48.4
Ancash	100%	11.6	33.5	31.7	23.2
Apurímac	100%	7.5	12.4	32.9	47.1
Arequipa	100%	18.9	34.5	33.4	13.2

Fuente: (APEIM) Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (2015)

Elaboración: APEIM

El perfil de los hogares según NSE de las zonas urbanas contienen las siguientes variables:

Tabla No. 16: Perfil de hogares según el NSE urbano

Indicadores	Variables
Tipo de vivienda	Casa independiente Departamento en edificio Vivienda en quinta Vivienda en casa de vecindad (Callejón, solar o corralón) Choza o cabaña Vivienda improvisada Local no destinado para habitación humana
Material predominante en las paredes exteriores	Ladrillo o bloque de cemento Piedra o sillar con cal o cemento Adobe Tapia Quincha (caña con barro) Piedra con barro Madera Estera Otro material
Material predominante en los pisos	Parquet o madera pulida Láminas asfálticas, vinílicos o similares Losetas, terrazos o similares Madera (entablados) Cemento Tierra Otro material
Material predominante en los techos	Concreto armado Madera Tejas Planchas de calamina, fibra de cemento o similares Caña o estera con torta de barro Estera Paja, hojas de palmera Otro material

La vivienda que ocupa su hogar	Alquilada Propia, totalmente pagada Propia, por invasión Propia, comprándola a plazos Cedida por el centro de trabajo Cedida por otro hogar o institución Otra forma
Abastecimiento de agua	Red pública, dentro de la vivienda Red pública, fuera de la vivienda pero dentro del edificio Pilón de uso público Camión - cisterna u otro similar Pozo Río, acequia, manantial o similar Otros
El servicio higiénico	Red pública de desagüe dentro de la vivienda Red pública de desagüe fuera de la vivienda pero dentro del edificio Letrina Pozo séptico Pozo ciego o negro Río, acequia o canal Otra No tiene
Tipo de alumbrado	Otro Electricidad
El servicio eléctrico	Con medidor exclusivo Con medidor uso colectivo Otro
Combustible que usan en el hogar para cocinar	Electricidad Gas (GLP) Gas Natural Kerosene Carbón
Combustible que usan en el hogar para cocinar	Leña Otro No cocinan
Su hogar tiene	Pase Teléfono Celular
Su hogar tiene TV	Con cable Sin cable
Radio	Si No
TV	A color Blanco y negro No tiene
Equipo de sonido	Si No
DVD	Si No
Computadora	Si No
Plancha	Si No
Licuada	Si NO
Cocina	A gas A kerosene Eléctrica No tiene
Refrigeradora/congeladora	Si No
Lavadora	Si No

Microondas	Si No
Máquina de coser	Si No
Vehículo	Bicicleta Motocicleta Moto taxi Auto Camioneta Camión No tiene

Fuente: (APEIM) Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (2015)

Elaboración: Propia

De acuerdo con la distribución de hogares urbanos, se puede apreciar que en Arequipa, el segundo mayor porcentaje de hogares se ve ubicado en el NSE C con un 32.5% y el menor porcentaje se encuentra en el NSE E con un 14%

Tabla No. 17: Distribución de hogares según NSE (Departamento- Urbano)

DEPARTAMENTO	HOGARES - NIVEL SOCIOECONÓMICO - URBANO (%)						
	TOTAL	AB	C	D	E	MUESTRA	ERROR (%)*
Amazonas	100%	5.3	17.9	29.3	47.5	379	5.0
Ancash	100%	12.8	32.4	32.7	22.1	571	4.1
Apurímac	100%	8.1	13.6	31.9	46.4	235	6.4
Arequipa	100%	19.2	32.5	34.4	14.0	986	3.1

Fuente: (APEIM) Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (2015)

Elaboración: APEIM

A nivel departamental, los servicios básicos (electricidad y servicios sanitarios) de los hogares varían dependiendo de la zona en la que viven (urbanas y rurales).

Tabla No. 18: PERÚ: Servicios básicos de vivienda, según ámbito geográfico, 2015 (%)

Ámbito geográfico	Fuente de agua de red pública					Servicio sanitario con desagüe en					Número de hogares
	Electri- cidad	Fuente de agua de red pública			Red pública			Letrina 1/	No tiene		
		Total	Dentro de la vivienda	Fuera de la vivienda	Pilón de uso público	Total	Dentro de la vivienda			Fuera de la vivienda	
Área de residencia											
Urbana	98,2	85,4	79,5	4,2	1,7	84,6	80,1	4,5	12,1	2,8	24 821
Rural	77,6	69,6	61,8	5,1	2,7	15,6	14,4	1,1	61,6	21,8	8 610
Departamento											
Amazonas	79,6	78,9	74,0	3,9	1,0	45,1	41,4	3,7	43,9	10,6	492
Áncash	97,3	89,5	85,9	2,2	1,4	61,8	59,8	2,0	26,7	11,4	1 271
Apurímac	92,9	91,0	79,9	10,6	0,5	44,9	36,4	8,5	41,1	13,8	596
Arequipa	95,6	91,4	85,3	3,4	2,7	77,7	75,5	2,2	18,5	3,6	1 573
Ayacucho	91,9	93,3	80,2	11,3	1,9	53,7	45,5	8,2	35,1	11,0	672

Fuente: (INEI) Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015)

Elaboración: INEI

Así mismo, los bienes duraderos pueden sectorizar a la población por ingresos o riquezas por familia y en el siguiente cuadro se puede ver que en Arequipa, en la zona urbana, la población tiende a adquirir más televisores (92.4%), radios (89.6%) y refrigeradores (63.1%)

Tabla No. 19: PERÚ: Bienes de consumo duradero del hogar, según ámbito geográfico, 2015 (%)

Ámbito geográfico	Radio	Televisor	Teléfono residencial	Refrige- rador	Computa- dora	Bici- cleta	Motoci- cleta/ scooter	Carro/ camión	Bote con motor	Número de hogares
Área de residencia										
Urbana	80,7	94,3	33,2	65,8	42,0	15,7	15,9	15,6	0,2	25 955
Rural	74,7	53,0	1,8	12,4	3,9	11,8	16,6	4,0	0,5	8 640
Departamento										
Amazonas	67,3	60,6	1,4	21,0	10,1	5,5	20,0	3,9	0,1	496
Áncash	70,2	79,5	18,7	38,9	27,6	14,0	10,8	8,8	0,1	1 298
Apurímac	86,4	73,9	4,0	15,9	14,3	5,6	9,3	5,9	0,0	599
Arequipa	89,6	92,4	27,6	63,1	42,5	11,9	8,8	26,3	0,1	1 603
Ayacucho	76,2	73,3	7,8	17,4	16,6	7,6	10,4	8,3	0,0	677

Fuente: (INEI) Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015)

Elaboración: INEI

5. Hipótesis

Dado que la remuneración es un factor importante en el ámbito laboral, imprescindible para cubrir las necesidades humanas, es probable que dicha remuneración impacte positivamente sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa.

5.1. Operalización de Variables:

CATEGORÍA	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES
Independiente	Remuneración	1. R. Básica	Monto R. Básica
		2. R. Variable	Monto R. Variable
Dependientes	Satisfacción laboral	1. Material	a. Poder adquisitivo
			b. Nivel de vida
			c. Desempeño laboral
		2. Espiritual o psicológica	a. Clima laboral
			b. Calidad de vida
			c. Desempeño laboral
	Familias del NSE C	1. Generadores de ingresos (PEA)	a. Nivel de ingreso
			b. Nivel de gasto
			c. Costumbres
			d. Estilos de vida
	2. Beneficiados	a. Costumbres	
		b. Estilos de vida	

Fuente: Investigación propia

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III
PLANTEAMIENTO
OPERACIONAL

1. Tipo de investigación

El tipo de investigación en primer lugar es descriptivo – correlacional porque pretende medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí, esta investigación establece primero la correlación y luego la relación causal entre variables, llegando a ser también una investigación causal - explicativa. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, en caso de existir una correlación entre variables, se tiene que, cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra.

2. Diseño

El diseño de investigación que se llevará a cabo es de tipo no experimental ya que no se manipularán las variables, y de corte transversal porque se estudiarán los cambios que presenta la población en un corte en el tiempo.

3. Población y Muestra

3.1. Población

La población es de 54,095 personas, las cuales pertenecen al distrito, departamento y provincia de Arequipa, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

De esta población se estudiarán las familias que tengan aproximadamente 4.5 integrantes promedio, cada una de ellas, de las cuales, se analizarán solamente los salarios de las cabezas de familia por razones socioculturales.

3.2. Muestra

N.C. =	95%
Z =	1.96
E =	5%
p =	0.5
q =	0.5

n =	$Z^2 * p * q * N$
	$\frac{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}{q}$

En nuestro caso:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.25 * 54095}{0.05^2 * (54095 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{9871.03922}{136.74168}$$

$$n = 381.4581$$

Con un total de 54,095 habitantes del distrito de Arequipa, a un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%, la muestra es de 382 cabezas de familias pertenecientes al Distrito de Arequipa.

3.3. Estrategias para el manejo de resultados

A nivel de procesamiento

Utilización del programa SPSS para la tabulación de los datos y realización de los gráficos en base a las encuestas aplicadas a los usuarios.

A nivel de estudio de datos

La interpretación de los datos se realizará gracias a los resultados arrojados por la tabulación realizada y las comparaciones hechas entre los mismos cuadros, brindándonos apreciaciones críticas de los resultados.

3.4. Fuentes

3.4.1. Fuente primaria:

Para esta investigación se hará uso de:

Una encuesta que será elaborada por las autoras, para llegar a obtener datos e información sobre el nivel de remuneración y el grado de satisfacción que ésta les ofrece; asimismo podremos determinar el impacto que ésta genera en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa.

3.4.2. Fuente secundaria:

- Para la recopilación de información se utilizará la información precedente, investigaciones previas y también información virtual obtenida de Internet.
- Información de tesis e investigaciones previas sobre el tema de análisis.
- Libros y revistas que cuenten con información relevante para nuestro tema.

3.5. Técnicas de instrumentación

3.5.1. Técnica de investigación:

Encuesta

3.5.2. Instrumento a utilizar:

Cuestionario.

Aplicaremos un cuestionario para obtener respuestas rápidas y eficaces que satisfagan nuestros objetivos y así poder extraer la información necesaria de las familias encuestadas.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE
RESULTADOS

1. Análisis y discusión de resultados:

El objetivo de este capítulo es analizar la parte cuantitativa de la investigación para poder obtener resultados, con los cuales, se pueda trabajar en las conclusiones y las recomendaciones.

En la parte cuantitativa se analizará las encuestas aplicadas a las 382 cabezas de familia de la muestra del distrito de Arequipa. La finalidad de este análisis será estudiar cada una de las variables que se aplicaron en las encuestas para determinar cuáles son los factores que impactan a la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C.

1.1. Monto del salario actual

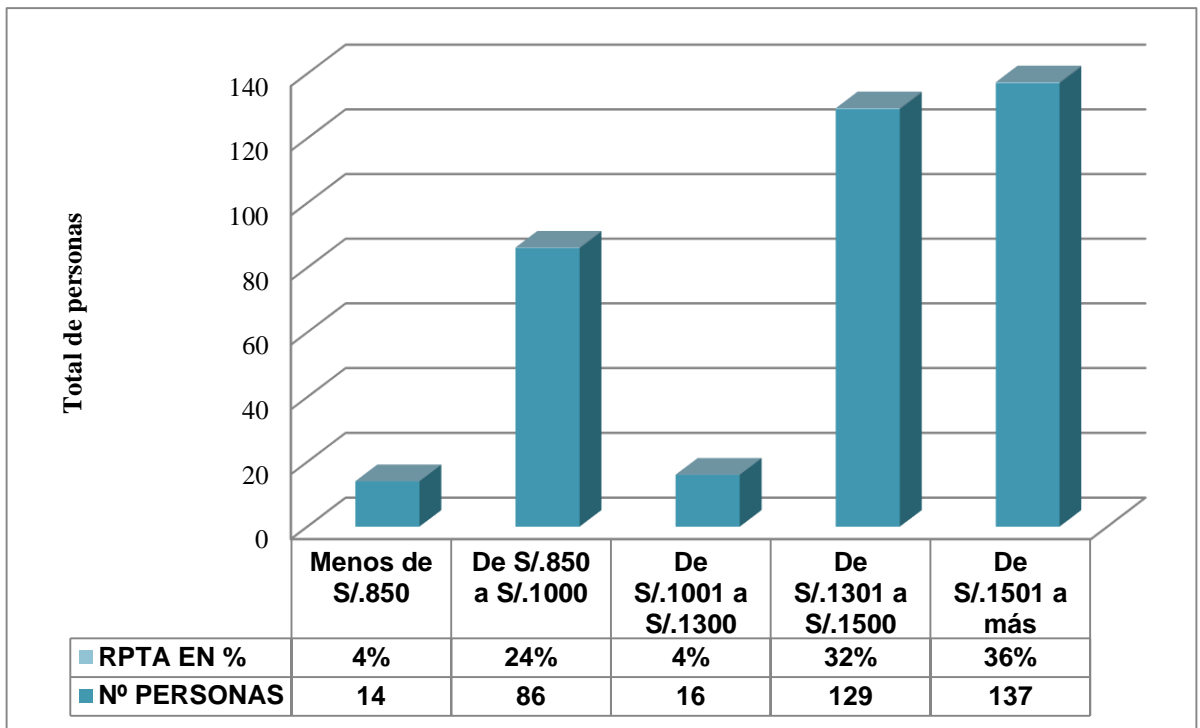
Cuadro No. 1: Montos de la remuneración actual

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Menos de S/.850	14	4%
De S/.850 a S/.1000	86	24%
De S/.1001 a S/.1300	16	4%
De S/.1301 a S/.1500	129	32%
De S/.1501 a más	137	<u>36%</u>
Total	382	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Gráfica No. 6 : Montos de la remuneración actual



Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Resultados:

En la gráfica de la pregunta 1 se puede observar que el **36%** de las cabezas de familia reciben una remuneración que se encuentra sobre los S/.1501, el **32%** se encuentra entre S/. 1 301 y S/. 1 500, el **24 %** se encuentra entre S/. 850 y S/. 1 000, el **4%** se encuentra entre S/. 1 001 y S/. 1 300 y el otro **4%** está por debajo de S/.850.

Interpretación:

En el distrito de Arequipa se puede apreciar una gran diferencia entre la remuneración percibida y una variabilidad de salarios que dependen de algunos factores o requisitos que tienen las personas para adquirir el derecho a recibir un pago.

Los salarios varían desde menos del mínimo que es S/.850.00 hasta más de S/.1501 dentro del segmento del nivel socioeconómico C, es por eso, que las familias que pertenecen a ese sector, normalmente tienden a considerar a la educación como medio para generar ingresos, es decir, los integrantes de las familias normalmente tienen estudios superiores o técnicos porque consideran que el tener educación es un medio importante para poder conseguir empleo y poder así en un futuro tener un mejor poder adquisitivo.

Las personas que perciben menos del mínimo, normalmente son jóvenes que están estudiando o mayores que no tuvieron la oportunidad de estudiar por eso consiguen trabajos momentáneos sin poder recibir todos los derechos como trabajador y mayormente es porque desean obtener experiencia o para poder apoyar al ingreso familiar, es por eso, que dentro de los 382 encuestados solo 14 personas perciben ese monto de remuneración.

Las personas que perciben entre S/.850.00 a S/.1000.00, son quienes tienen estudios superiores o técnicos, llamados también practicantes, estas personas empiezan a ingresar al ambiente laboral y tienden a ganar más experiencia que satisfacción laboral, por eso dentro del número de personas encuestadas, solo 86 perciben dicho monto salarial.

Las personas que perciben entre S/.1001.00 a S/.1300.00, son aquellos que ya han tenido anteriormente una experiencia laboral y comienzan a tener más gastos porque en su mayoría tienen familia propia, también comienzan a entrar al mundo financiero y son posibles clientes de cuenta, por eso dentro de los encuestados solo 16 personas se encuentran en este medio transitivo.

Las personas que perciben entre S/1301.00 a S/.1500.00, son quienes mayormente cuentan con familia y tienden a comenzar a estudiar especialidades, maestrías, doctorados, etc. Para poder obtener ascensos o mejores ofertas de trabajo, dentro de los

encuestados solo 129 cumplen con esos requisitos.

Las personas que perciben más de S/.1501.00, son aquellos que tienen más años de experiencia y han cambiado de trabajo más de 2 veces durante todo su periodo laboral, estas personas se encuentran con mejor estabilidad económica, dentro de las personas encuestadas, se encuentran 137 que se perfilan dentro de esta categoría.

Finalmente, se puede apreciar que en el distrito de Arequipa, existen más personas pertenecientes al nivel socioeconómico C; también nos indica que existe empleo y una remuneración de acuerdo al mercado en el distrito.

1.2. Remuneración destinada para el ahorro y consumo

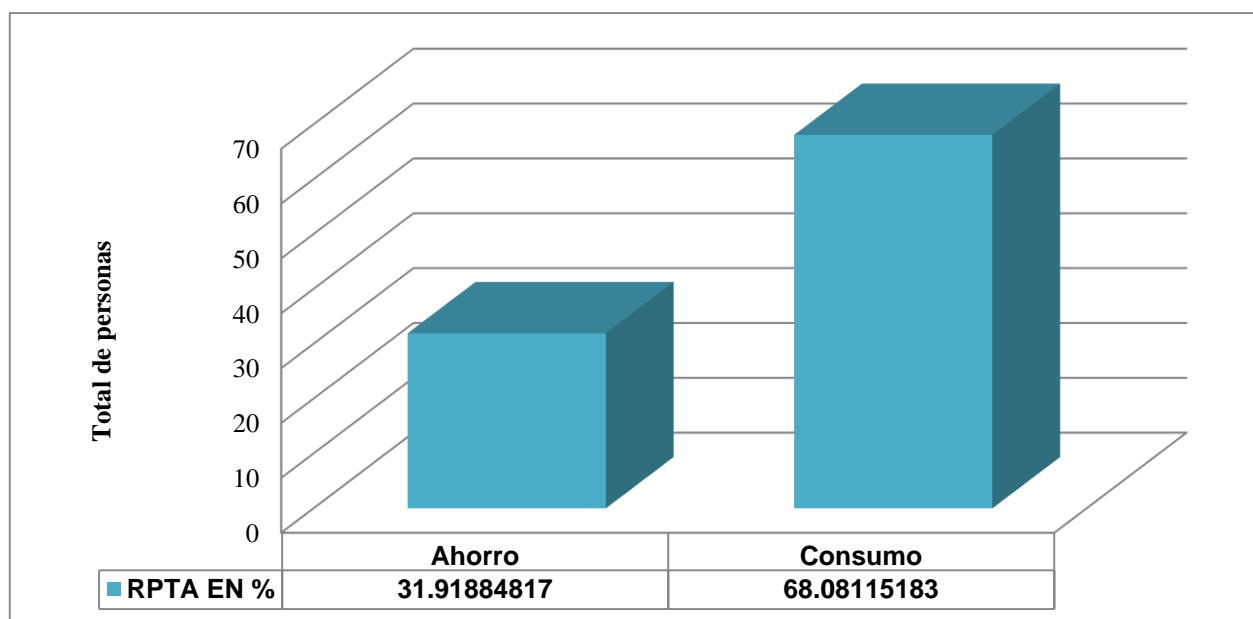
Cuadro No. 2: Remuneración destinada para el ahorro y consumo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ahorro	122	32%
Consumo	260	68%
Total	382	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Gráfica No. 7: Remuneración destinada para el ahorro y consumo



Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Resultados:

En la gráfica de la pregunta 2 se puede observar que en promedio el uso del ingreso familiar (100%) se utiliza para el consumo en un **68%** y para ahorro en un **32%**.

Interpretación:

La utilización de la remuneración dentro de las familias es muy importante porque depende del monto del ingreso familiar y de las necesidades básicas de los integrantes de la familia, por eso, el salario se divide en dos términos, los cuales son; ahorro y consumo.

El consumo es la acción más utilizada por los integrantes de las familias del nivel socioeconómico C, es la acción y efecto de gastar, bien sean productos, bienes o servicios, como por ejemplo la energía, alimentos, vivienda, etc.; también se puede definir como el hecho de utilizar los productos y servicios para satisfacer necesidades primarias y secundarias.

Mientras, que el ahorro significa la separación de una parte del ingreso mensual que obtiene la persona con el fin de guardarlo para un futuro, se puede utilizar para algún gasto importante que se tenga o algún imprevisto o emergencia económica.

Las necesidades familiares separan estos dos términos (ahorro y consumo) con la ayuda de la canasta familiar que son los bienes y servicios mínimos que requiere toda familia para subsistir en condiciones mínimas de calidad de vida.

Se puede decir que las familias del NSE C destinan más del 60% de su salario para el consumo de bienes y servicios, también se puede apreciar que menos del 35% lo destinan para el ahorro, que puede conllevar problemas en un futuro.

1.3. Remuneración actual cubre las necesidades básicas del hogar

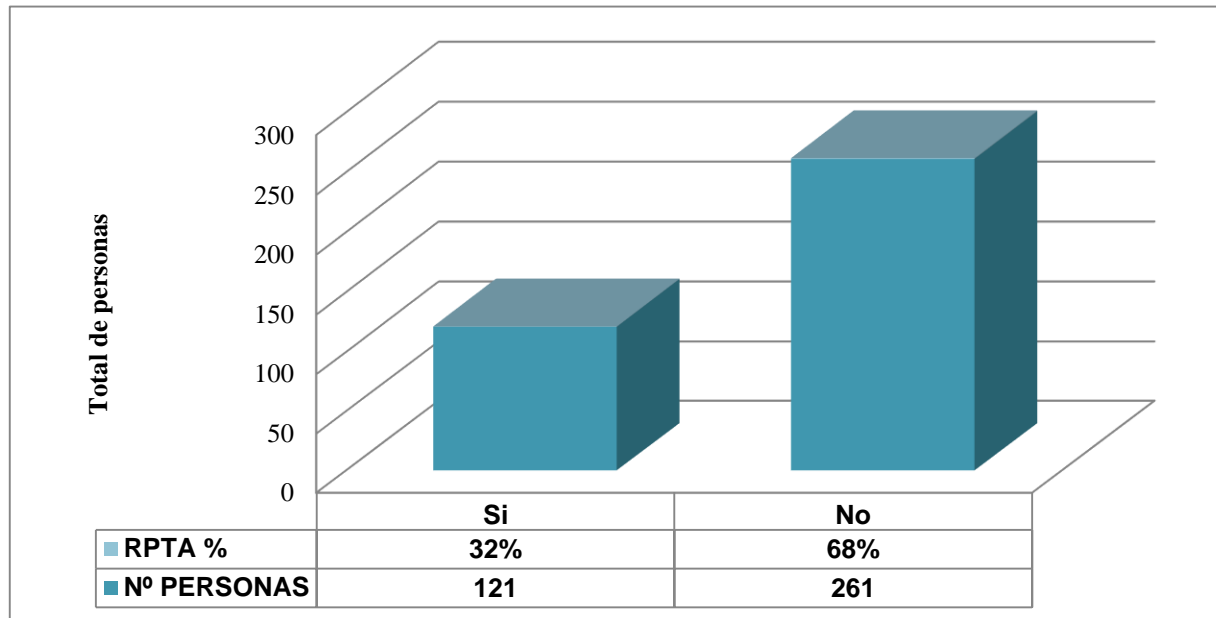
Cuadro No. 3: Remuneración actual cubre las necesidades básicas del hogar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	121	32%
No	261	68%
Total	382	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Gráfica No. 8: Remuneración actual cubre las necesidades básicas del hogar



Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Resultados:

En la gráfica de la pregunta 3 se puede observar que el **68%** de las personas consideran que su remuneración actual no es suficiente para cubrir las necesidades de sus hogares mientras que el **32%** si consideran suficiente su remuneración actual para poder cubrir las necesidades básicas de sus hogares.

Interpretación:

La remuneración actual no aporta lo suficiente para cubrir las necesidades básicas en Arequipa, puesto que el nivel de precios de la canasta familiar creció en 4,13% en el 2015 comparado con el año anterior, según fuentes de la INEI, esto indica que las familias del NSE C desatinaban la mayoría de su salario para el gasto familiar y principalmente para las necesidades básicas.

Las necesidades básicas de cada familia dependen del número de integrantes y del ingreso familiar, es por eso, que las personas que perciben el salario mínimo, no pueden cubrir el total de la canasta y tienen que conseguir más de un trabajo al día mientras que las personas que perciben más de S/1500.00, si cubren las necesidades básicas.

El gasto familiar está compuesto por las necesidades básicas del hogar, es decir, el salario que los integrantes perciben, es utilizado principalmente para la compra de productos y servicios de primera necesidad y la diferencia restante lo invierten o ahorran para alguna emergencia en el futuro. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la canasta básica familiar es la que permite medir la pobreza monetaria, en base a la capacidad de consumo de productos alimenticios y no alimenticios, también es una manera de medir el nivel socioeconómico, al cual las familias pertenecen.

Por lo tanto, se puede apreciar que, de las 382 cabezas de familia encuestadas, 261 personas indicaron que la remuneración percibida actualmente no llega a cubrir las necesidades básicas de cada familia y los 121 restantes indicaron todo lo contrario, es decir, a ellos si les alcanza su salario para cubrir sus necesidades.

1.4. Remuneración equitativa comparada con otro trabajador

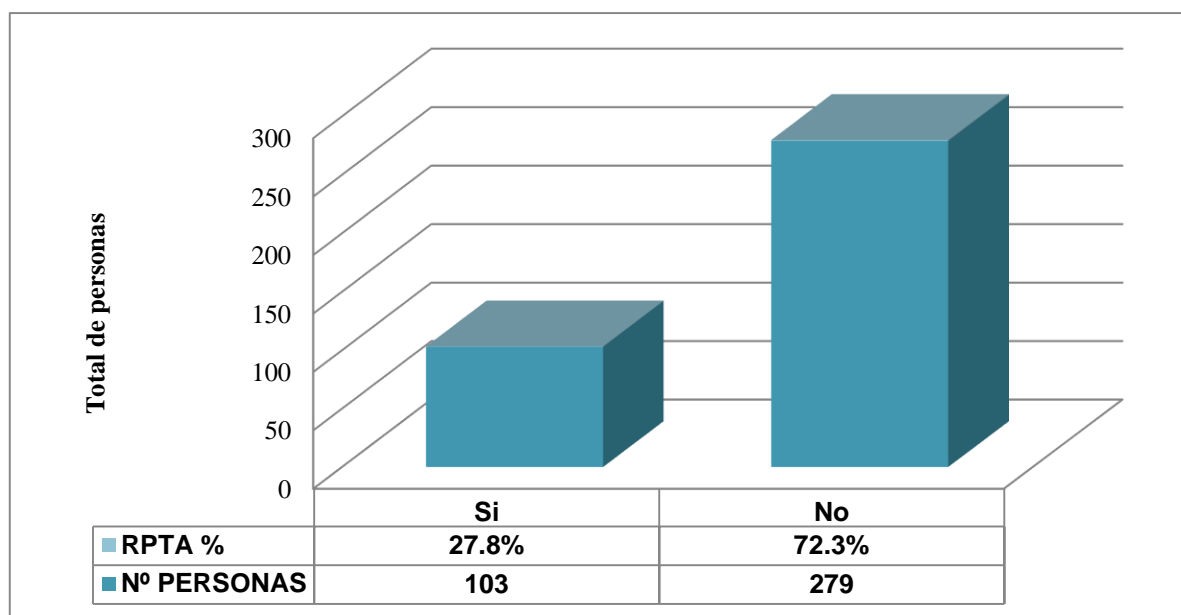
Cuadro No. 4: Remuneración equitativa comparada con otro trabajador

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	103	27,8%
No	279	72,3%
Total	382	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Gráfica No. 9: Remuneración equitativa comparada con otro trabajador



Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Resultados:

En la gráfica de la pregunta 4 se puede observar que el **72,30%** de las personas consideran que su remuneración es injusta y no equitativa en comparación con otro trabajador que realiza las mismas funciones mientras que el **27,8%** consideran que su remuneración es justa y equitativa en comparación con otro trabajador que realiza las mismas funciones.

Interpretación:

En las empresas, no siempre el salario es de acuerdo a las habilidades y funciones que uno realiza sino de los estudios y experiencia que tenga, así no sean necesarios para el trabajo.

El trabajo en equipo no siempre es remunerado de igual manera, porque siempre se le otorga mayor salario a la persona que dirija el grupo o a la persona que consiga más clientela para la empresa. Bien se sabe que dicha pregunta tiene un componente subjetivo, pero se considera que es importante conocer la opinión de la gente respecto a éste tema, así vemos que la mayoría de las personas no se sienten satisfechas en sus trabajos por el tema de la remuneración.

Los puestos de trabajos que realizan las mismas funciones por lo general, son en el área de ventas o también conocida como el área comercial. Ésta área se encarga de promover los productos o servicios de la empresa y normalmente los encargados reciben comisiones por el número de ventas realizadas y es donde la mayoría de personas no sienten que el salario es justo y equitativo, porque los dos dan su mejor esfuerzo, pero siempre uno supera al otro y recibe más salario por la misma función realizada.

Según los resultados de las encuestas, se puede apreciar que la remuneración para 279 personas no es equitativa ni justa en comparación con la de sus compañeros que realizan las mismas funciones, mientras que, para los 103 restantes, se puede apreciar que se encuentran satisfechos y de acuerdo con la remuneración percibida.

1.5. Cambio por mejoras salariales

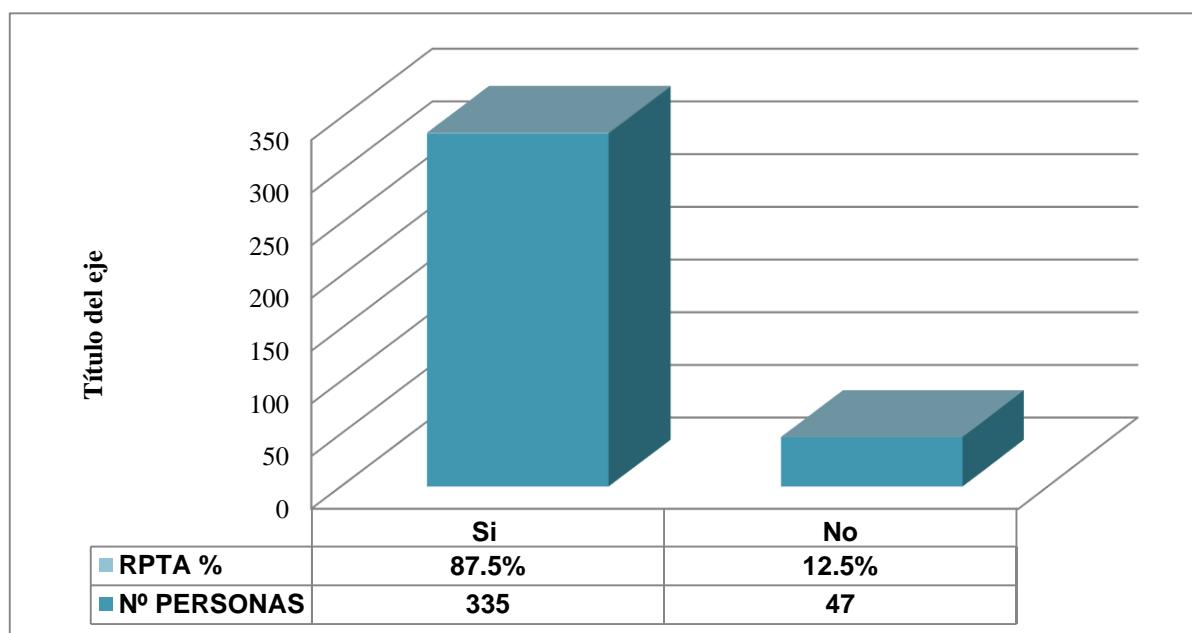
Cuadro No. 5: Cambio por mejoras salariales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	335	87,5%
No	47	12,5%
Total	382	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Gráfica No. 10: Cambio por mejoras salariales



Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Resultados:

En la gráfica de la pregunta 5 se puede observar que el **87,50%** de las personas cambiarían de trabajo por una mejor remuneración y el **12,50%** se quedarían en su actual trabajo así les ofrezcan una mejor remuneración en otro puesto de trabajo.

Interpretación:

La remuneración es una variable de mucha importancia para la mayoría de personas y principalmente para las familias, porque depende de ésta variable para que puedan vivir cómodamente o al día.

El trabajo es un medio por el cual, las personas pueden crecer tanto económica como profesionalmente, pero existen requisitos que unos deben de cumplir y también existen requisitos que uno debe exigir, es decir para poder postular a un trabajo, la persona tiene que cumplir con los requisitos que el empleador demande (educación, experiencia, etc.) y cuando la persona postula a un puesto de trabajo, lo primero que le interesa es que el salario sea pagado de acuerdo a ley, que los beneficios ofrecidos sean atractivos y posibilidad de línea de carrera..

Las familias del nivel socioeconómico C normalmente tienen trabajos estables, aunque no muchos de crecimiento ni de satisfacción laboral, es por eso que existe el abandono y la poca reinscripción de los trabajadores al mercado laboral, por el hecho de no cubrir sus expectativas.

Por lo tanto, se puede apreciar que 335 personas encuestadas abandonarían sus trabajos actuales si les ofrecen una mejor remuneración y 47 personas no abandonarían su actual trabajo porque se sienten satisfechos y cómodos en su trabajo actual y porque no consideran como prioridad el salario.

1.6. Integrantes de la familia

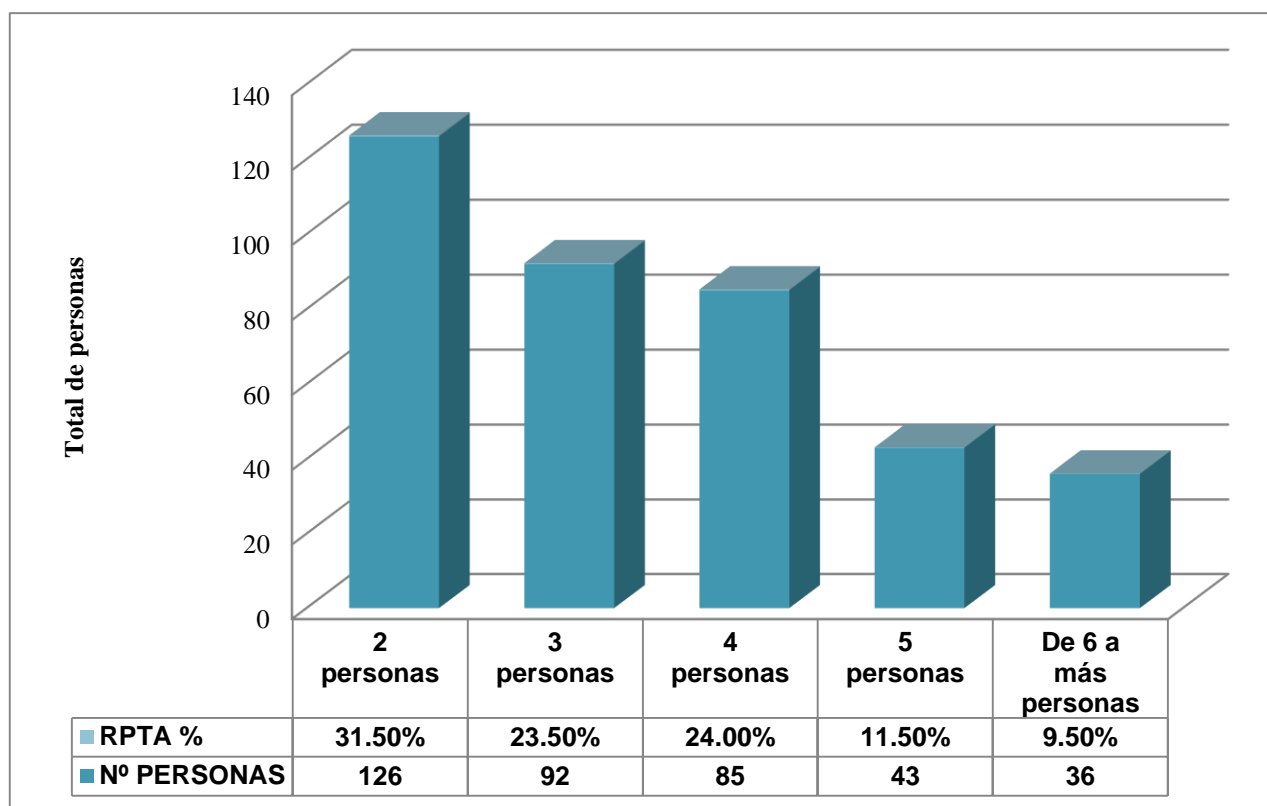
Cuadro No. 6: Integrantes de la familia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
2 personas	126	31,50%
3 personas	92	23,50%
4 personas	85	24,00%
5 personas	43	11,50%
De 6 a más personas	36	9,50%
Total	382	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Gráfica No. 11: Integrantes de la familia



Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Resultados:

En la gráfica de la pregunta 6 se puede observar que el **31,50%** de las familias están integradas por 2 personas, el **23,50%** de las familias se encuentran integradas por 3 personas, el **24 %** de las familias se encuentran integradas por 4 personas, el **11,50%** de las familias se encuentran integradas por 5 personas y el otro **9,50%** están integradas por 6 a más personas en la familia.

Interpretación:

La familia es un grupo de personas formado por individuos que se unen, primordialmente, por relaciones de filiación o de pareja, también existe una variedad de tipos de familias que predominan en algunos lugares dependiendo de las creencias y costumbres que se tengan.

En el distrito de Arequipa, el 46% de las familias están conformadas por convivientes, de los cuáles el 71% hubiera preferido casarse. De igual manera se puede observar una tendencia en las familias a tener uno o dos hijos, ya que sólo el 22% de las familias tienen 3 a más hijos. Es importante conocer que sólo el 14% de las familias tiene como meta en la vida una buena relación de pareja, siendo para la mayoría la meta más importante la seguridad económica. (UCSP, 2014)

De acuerdo a los resultados de las encuestas, se puede apreciar que 126 familias indican que tienen a 2 personas como integrantes de sus hogares debido a que son parejas jóvenes que recién están iniciando su núcleo familiar, 92 familias indican que tienen a 3 personas como integrantes de sus hogares porque son parejas que tienen estabilidad económica para poder procrear un hijo, 85 familias indican que tienen a 4 personas como integrantes de sus hogares porque posiblemente son parejas con mejor poder adquisitivo, 43 familias indican que tienen a 5 personas como integrantes de sus hogares porque posiblemente son parejas que tienen diferentes ingresos familiares y sólo 36 familias indican que tienen a más de 6 personas como integrantes de sus hogares porque normalmente cuentan a la parte sanguínea de los progenitores como parte del núcleo. En conclusión, se puede apreciar que hay más familias con sólo 2 integrantes y menos familias con 6 a más integrantes.

1.7. Integrantes que aportan económicamente al hogar

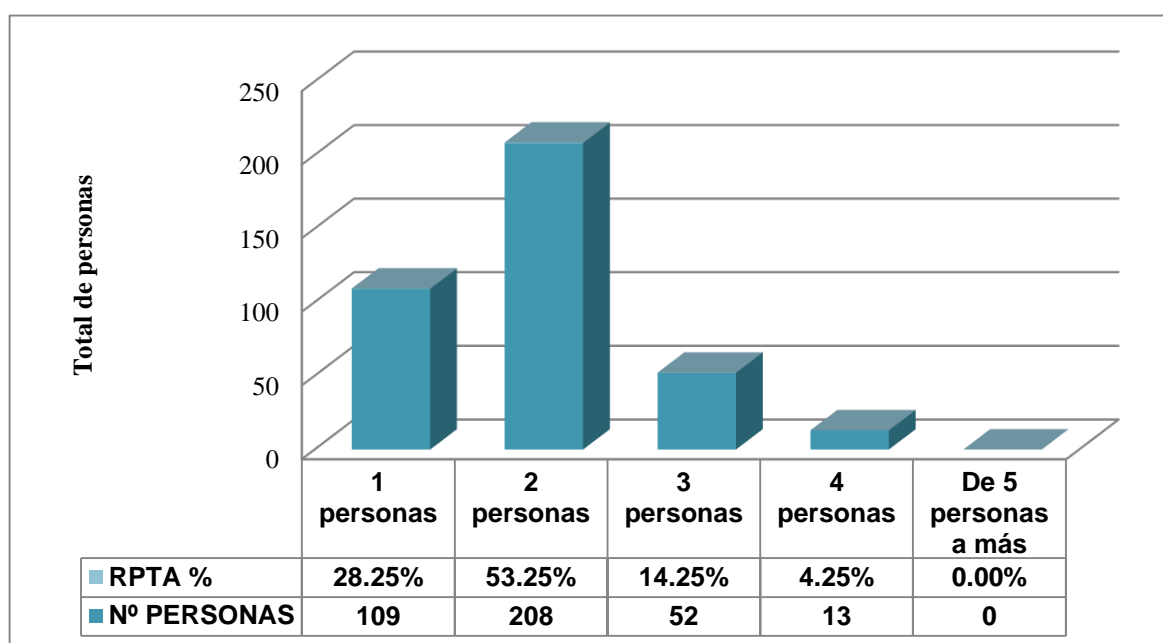
Cuadro No. 7: Integrantes que aportan económicamente al hogar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 personas	109	28,25%
2 personas	208	53,25%
3 personas	52	14,25%
4 personas	13	4,25%
De 5 personas a más	0	0,00%
Total	382	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Gráfica No. 12: Integrantes que aportan económicamente al hogar



Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Resultados:

En la gráfica de la pregunta 7 se puede observar que el **53,25%** de las personas encuestadas indicaron que sólo 2 integrantes de la familia aportan económicamente al hogar, el **28,25%** de las personas encuestadas indicaron que sólo 1 integrante de la familia aporta económicamente al hogar, el **14,25 %** de las personas indicaron que sólo 3 integrantes de la familia aportan económicamente al hogar, el **4,25%** de las personas indicaron que 4 integrantes de la familia aportan económicamente al hogar y no existe porcentaje que indique que de 5 a más integrantes de la familia aporten económicamente al hogar.

Interpretación:

En promedio, las familias arequipeñas del sector socioeconómico C están constituidas de 3 a 4 integrantes por familia, los cuales, mayormente sólo 2 aportan económicamente al núcleo familiar porque el salario de sólo una persona no alcanza para poder cubrir las necesidades de la canasta familiar.

El modelo de hogares mantenidos por el padre y con la madre en el hogar al cuidado de la crianza de los hijos, ha quedado relegado en el pasado porque el ingreso familiar de antes alcanzaba para poder mantener el hogar, mientras que actualmente deben de trabajar los dos padres y en otros casos hasta los hijos mayores para poder generar más ingresos familiares.

Desafortunadamente, el modelo de familia nuclear: padre, madre e hijos que conviven juntos y afrontan la vida como una unidad, se ha venido quebrantando dramáticamente en las últimas décadas. Adicionalmente, el número de hogares desintegrados, se ha visto incrementado de manera alarmante, los índices de madres que trabajan se ha elevado en los últimos años en Arequipa, así como los hogares de convivencia.

Por lo tanto, se puede apreciar que en 208 familias sólo 2 integrantes aportan económicamente para la canasta familiar, en 109 familias sólo 1 de los integrantes aporta económicamente, en 52 familias sólo 3 integrantes aportan económicamente y en 13 familias 4 integrantes aportan económicamente para el ingreso familiar.

1.8. Nivel de satisfacción en el trabajo actual

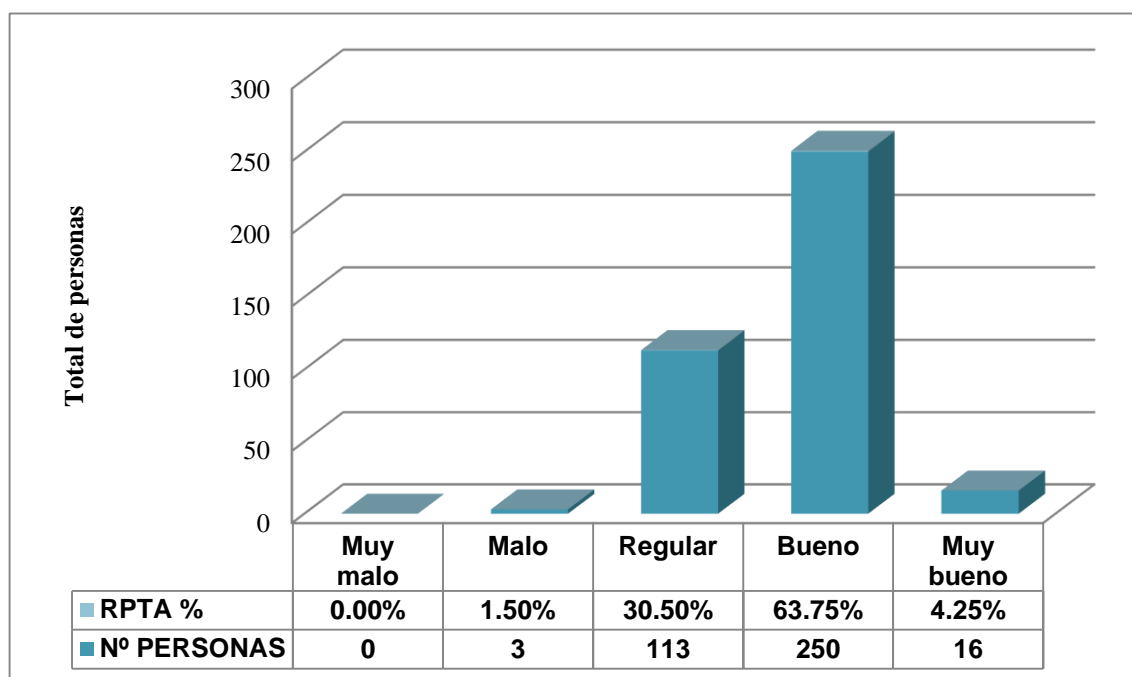
Cuadro No. 8: Nivel de satisfacción en el trabajo actual

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0,00%
Malo	3	1,50%
Regular	113	30,50%
Bueno	250	63,75%
Muy bueno	16	4,25%
Total	382	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Gráfica No. 13: Nivel de satisfacción en el trabajo actual



Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Resultados:

En la gráfica de la pregunta 8 se puede observar que **63,75%** de las personas califican el nivel de satisfacción laboral de su actual trabajo como **“bueno”**, el **30,50%** de las personas califican el nivel de satisfacción laboral de su actual trabajo como **“regular”**, el **4,25 %** de las personas califican el nivel de satisfacción laboral de su actual trabajo como **“ muy bueno”**, el **1,50%** de las personas califican el nivel de satisfacción laboral de su actual trabajo como **“malo”** y ninguna de las personas encuestadas califica el nivel de satisfacción laboral de su actual trabajo como **“muy malo”**

Interpretación:

La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo; el ambiente físico donde trabaja, que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos, asumir retos, etc., y la vida en general.

La calificación se da por una escala de importancia, la cual es subjetiva y depende de lo que el trabajador siente o piense con respecto a su lugar y funciones que debe realizar, también intervienen sus compañeros, jefes y supervisores dentro de la percepción del trabajador hacia su empleo.

De acuerdo con las personas encuestadas, se puede observar que 250 personas calificaron de **“bueno”** su actual trabajo, 113 calificaron de **“regular”** su actual trabajo, 16 calificaron de **“muy bueno”** su actual trabajo y sólo 3 personas lo calificaron de **“malo”**. Contradictoriamente, con los anteriores resultados, en el cual indicaron que por una mejora salarial estarían de acuerdo con cambiar de trabajo aunque la mayoría califica de **“bueno”** su centro trabajo actual, esto quiere decir, que están satisfechas con su lugar de trabajo pero considerarían el cambio de trabajo por la busca de mejores oportunidades salariales.

1.9. Determinantes de la satisfacción laboral

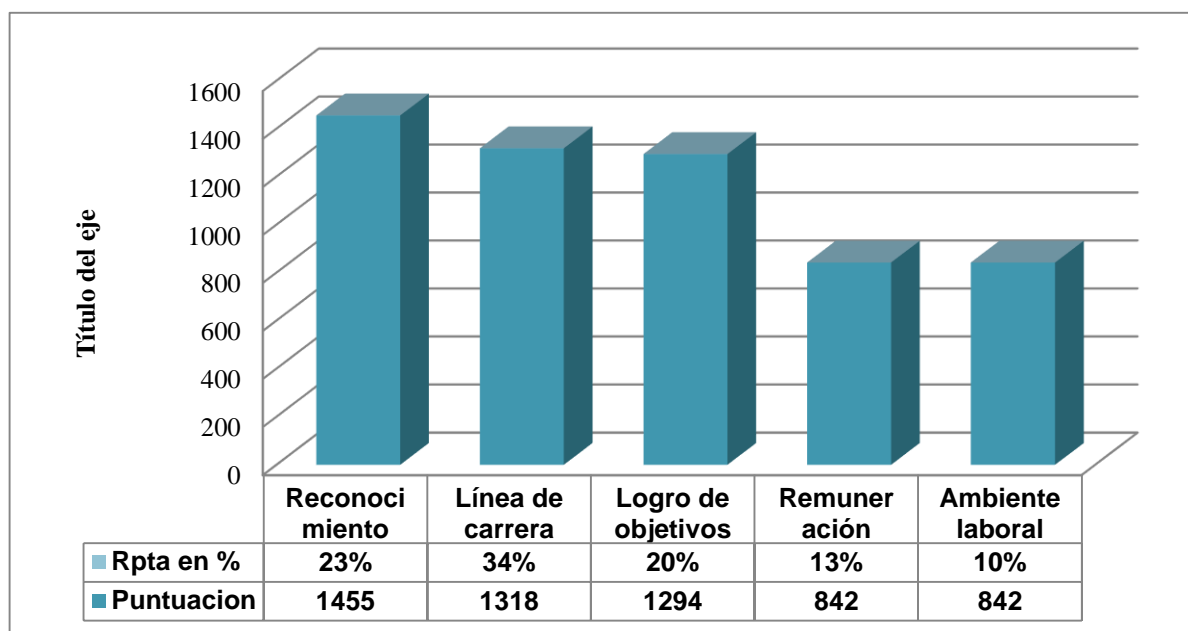
Cuadro No. 9: Determinantes de la satisfacción laboral

Alternativa	Puntuación	Porcentaje
Remuneración	1455	23%
Ambiente laboral	1318	34%
Reconocimiento	1294	20%
Línea de carrera	842	13%
Logro de objetivos	842	10%
Total	5751	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Gráfica No. 14: Determinantes de la satisfacción laboral



Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Resultados:

En la gráfica de la pregunta 9 se puede observar que en la escala del 1 al 5 donde 1 es el aspecto más importante y 5 el aspecto menos importante, la variable de **remuneración** es considerado el aspecto más importante, seguidamente se encuentra como importante la variable del **ambiente laboral**, luego se encuentra como más o menos importante la variable del **reconocimiento**, después se encuentra como poco importante la variable de la **línea de carrera** y por último como nada importante la variable del **logro de objetivos** para obtener una satisfacción laboral.

Interpretación:

Existen diferentes determinantes o aspectos dentro de la satisfacción laboral, por eso los más importantes son; remuneración, ambiente laboral, línea de carrera, logro de objetivos y reconocimientos, cada uno de ellos complementan el significado de satisfacción laboral.

La remuneración es la variable más importante porque depende de ella que la persona se sienta satisfecha o no en su centro de trabajo, ésta variable se divide en tres; la primera es la remuneración física o material, la cual es la cantidad de dinero o cosas que se otorga a una persona como pago por un trabajo o un servicio y la segunda es la remuneración espiritual y psicológica, la cual es cuando al trabajador se le reconoce y motiva de manera no monetaria su trabajo.

El ambiente laboral es el medio en donde se desarrolla el trabajo de una persona, compañeros, jefes o supervisores, y sobre todo la importancia de la ergonomía del lugar de trabajo.

La línea de carrera es la posibilidad de ascenso que tiene un empleado en su centro de trabajo y el logro de objetivos es principalmente cumplir las metas propuestas tanto personales como laborales.

El reconocimiento se da cuando al empleado se le distingue de los demás por cumplimiento de metas o por realizar un trabajo ejemplar en la organización.

Por lo tanto, se puede apreciar que, de 382 personas encuestadas, la mayoría indica que

de mayor importancia es la remuneración, seguida por el ambiente laboral, después el reconocimiento y la línea de carrera y por último el logro de objetivos como la menos importante para poder obtener la satisfacción laboral.

Preguntas relacionadas del programa SPSS

Tabla de contingencia Sexo * Montos de la remuneración actual

Recuento

		Montos de la remuneración actual					Total
		Menos de S/.850	De S/.850 a S/.1000	De S/.1000 a S/.1300	De S/.1300 a S/.1500	De S/.1500 a mas	
Sexo	Hombre	1	37	8	55	66	167
	Mujer	13	49	8	74	71	215
	Total	14	86	16	129	137	382

Tabla de contingencia Edad * Montos de la remuneración actual

Recuento		Montos de la remuneración actual					Total
		Menos de S/.850	De S/.850 a S/.1000	De S/.1000 a S/.1300	De S/.1300 a S/.1500	De S/.1500 a mas	
Edad	18	0	0	0	1	0	1
	19	0	1	0	0	0	1
	20	0	0	0	2	0	2
	22	0	14	0	7	3	24
	23	0	0	0	0	1	1
	24	0	10	0	2	3	15
	25	0	24	1	14	3	42
	27	0	1	0	2	0	3
	28	0	0	0	1	0	1
	29	0	0	2	25	30	57
	30	0	0	0	0	1	1
	32	1	1	0	3	8	13
	33	0	2	0	9	17	28
	35	0	2	0	5	9	16
	37	0	0	0	1	0	1
	38	8	1	2	7	5	23
	39	1	1	0	3	7	12
	42	1	1	1	6	13	22
	45	1	5	0	8	2	16
	47	0	1	0	2	0	3
	49	0	0	0	3	4	7
	50	0	0	7	5	3	15
	52	0	0	0	1	2	3
	54	1	2	0	2	3	8
	55	0	1	1	3	9	14
	56	0	1	0	0	0	1
	57	1	9	1	3	2	16
	58	0	0	1	0	1	2
	59	0	0	0	1	0	1
	60	0	0	0	0	1	1
	64	0	7	0	7	3	17
	67	0	0	0	1	1	2
	71	0	2	0	5	6	13
Total		14	86	16	129	137	382

Tabla de contingencia Integrantes de la familia * Integrantes que aportan económicamente al hogar

Recuento

	Integrantes que aportan económicamente al hogar				Total
	1 persona	2 personas	3 personas	4 personas	
Integrantes de la familia					
2 personas	58	68	0	0	126
3 personas	33	47	12	0	92
4 personas	14	46	24	1	85
5 personas	7	18	15	3	43
De 5 a más personas	1	25	1	9	36
Total	113	204	52	13	382

Tabla de contingencia Cambio por mejoras salariales * Nivel de satisfacción en el trabajo actual

Recuento

	Nivel de satisfacción en el trabajo actual				Total
	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Cambio por mejoras salariales					
Si	3	105	212	15	335
No	0	8	38	1	47
Total	3	113	250	16	382

Tabla de contingencia Montos de la remuneración actual * Remuneración actual cubre las necesidades básicas del hogar

Recuento

	Remuneración actual cubre las necesidades básicas del hogar		Total
	Si	No	
Montos de la remuneración actual			
Menos de S/.850	3	11	14
De S/.850 a S/.1000	15	71	86
De S/.1000 a S/.1300	4	12	16
De S/.1300 a S/.1500	33	96	129
De S/.1500 a mas	66	71	137
Total	121	261	382

Tabla de contingencia Remuneración actual cubre las necesidades básicas del hogar * Remuneración destinada para el ahorro

Recuento

		Remuneración destinada para el ahorro													Total	
		0	1	5	10	15	20	25	30	40	50	60	70	80		100
Remuneración actual cubre las necesidades básicas del hogar	Si	4	1	1	6	5	35	4	14	2	16	7	10	13	3	121
	No	40	2	7	9	15	39	14	43	37	32	2	18	2	1	261
Total		44	3	8	15	20	74	18	57	39	48	9	28	15	4	382

Tabla de contingencia Remuneración actual cubre las necesidades básicas del hogar * Remuneración destinada para el consumo

Recuento

	Remuneración destinada para el consumo														Total	
	0	20	30	40	50	60	70	75	80	85	90	95	99	100		
Remuneración actual cubre las necesidades básicas del hogar	Si	3	13	10	7	16	2	14	4	35	5	6	1	1	4	121
	No	1	2	18	2	32	37	43	14	39	15	9	7	2	40	261
Total		4	15	28	9	48	39	57	18	74	20	15	8	3	44	382

Tabla de contingencia Nivel de satisfacción en el trabajo actual * Remuneración actual cubre las necesidades básicas del hogar

Recuento

	Remuneración actual cubre las necesidades básicas del hogar		Total	
	Si	No		
Nivel de satisfacción en el trabajo actual	Malo	1	2	3
	Regular	21	92	113
	Bueno	89	161	250
	Muy bueno	10	6	16
Total		121	261	382

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

1. **Discusión**

La presente investigación tuvo como propósito analizar el impacto de la remuneración percibida en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa. Sobre todo, se pretendió determinar la satisfacción laboral, lo cual, deja ver la importancia que la cabeza de familia da a la remuneración vs satisfacción, estando o no satisfecho con el trabajo que desempeña, por lo tanto se puede apreciar los tres tipos de remuneración existentes:

La Remuneración Monetaria es aquella que las empresas ofrecen a sus trabajadores por el desempeño de sus actividades y sirve para cubrir las necesidades básicas del hogar; la Remuneración Psicológica es el reconocimiento que la empresa da al trabajador por un buen desempeño o por haber cumplido las metas establecidas y finalmente la Remuneración Espiritual es cuando la empresa le ofrece un progreso continuo con capacitaciones y oportunidades de recreación al empleado.

De los resultados obtenidos de esta investigación, se pudo apreciar que las familias del NSE C, consideran de mayor importancia la remuneración monetaria por ser de supervivencia mientras que las demás no son muy consideradas por ser de poca disponibilidad y de no conocimiento, es decir; la remuneración psicológica no siempre es ofrecida por las empresas por ser tema de aumento de salario por un reconocimiento a su trabajador y la remuneración espiritual no acontece porque dichas empresas piensan en su trabajador como objeto que puede ser remplazado por la demanda del mercado, no ofreciendo oportunidades de crecimiento personal y profesional.

Así mismo, el 63.75% de las familias del NSE C se encuentran parcialmente satisfechas con su trabajo y lo califican de “BUENO” sin embargo cambiarían su actual trabajo por un mejor salario. También se pudo apreciar que el salario actual solo les sirve para cubrir las necesidades básicas del hogar dejándolos sin la posibilidad de comenzar a ahorrar para el futuro. Por lo tanto, se podría decir que las familias de estudio se encuentran insatisfechas y por consecuencia no desempeñan su labor en su totalidad.

De acuerdo con otras tesis parcialmente relacionadas al tema expuesto, se pudo corroborar que en otras empresas consideran a sus trabajadores como personas otorgándoles tanto un ambiente laboral como una remuneración justa por lo que se llega a pensar que estas empresas cuentan con una cultura organizacional estructurada y globalizada.

Sobre el tema de remuneración, existen tesis que en comparación con nuestro medio demuestran que la problemática central se encuentra en la legislación del Estado peruano; ya que las leyes en nuestro territorio no son lo suficientemente estrictas como se ha podido apreciar en la literatura extranjera revisada anteriormente, donde , el trabajador tiene derechos los cuales deben ser respetados al pie de la letra puesto que las sanciones son demasiado estrictas en contra de la empresa que no cumpla hacia ellos. A su vez, los deberes de dicho trabajador van de la mano con dichos derechos para que todo se cumpla en su totalidad. Además, la falta de información por parte del trabajador ocasiona que las empresas puedan cometer abusos con el empleado por ser de fácil reemplazo y por la gran demanda laboral del mercado.

La satisfacción laboral, se enfoca en la parte psicológica de la persona y no tanto en lo material, es por eso, que el empleado es considerado parte fundamental de la empresa y no medio lucrativo. La parte psicológica influye en el desenvolvimiento laboral y por ende en la productividad de la empresa, ocasionando mayor cantidad de ingresos, siendo favorable tanto para la organización como para los empleados.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente y con los resultados obtenidos, se puede decir que la remuneración influye positivamente sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C, por ser de mayor necesidad para el trabajador.

2. Conclusiones

- La remuneración percibida tiene un impacto negativo sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, dado que según la encuesta el 63.75% de personas califican el nivel de satisfacción de su trabajo actual como "bueno", sin embargo el 87.50% de las personas cambiarían de trabajo por una mejor remuneración.
- Se establece que la remuneración espiritual y psicológica no son consideradas tan importantes como la remuneración monetaria para las familias del nivel socioeconómico C, puesto que según en la encuesta realizada, ellos consideran de mayor importancia obtener ingresos que les permitan cubrir las necesidades básicas de su hogar.
- El 68% de familias del nivel socioeconómico C se consideran insatisfechas con la remuneración monetaria percibida actual porque no cubre las necesidades básicas de su hogar, es por eso que un aumento en dicha remuneración mejoraría su nivel de satisfacción laboral y por ende la calidad de vida de sus integrantes.
- Las familias del nivel socioeconómico C que consideran que su remuneración monetaria no satisface las necesidades básicas de su hogar, (pero aun así no abandonarían su actual trabajo), creen no cumplir con los requisitos y expectativas de la demanda laboral de hoy en día y eso ocasiona que no se arriesguen a abandonar su actual trabajo, llegando a conformarse con beneficios intrínsecos.

3. Recomendaciones

- Brindar capacitaciones continuas gratuitas en centros educativos de Arequipa acerca del manejo adecuado de la remuneración percibida, incentivando a la población juvenil a formar un concepto de ahorro y disminución del consumo por impulso, para poder así aportar los conocimientos adquiridos y ponerlos en práctica en su familia.
- Orientar al desarrollo de la familia de la población del nivel socioeconómico C, por medio de programas gratuitos en centros de reconciliación familiar y ayuda social respecto a la planificación familiar, para poder disminuir la responsabilidad que tiene la cabeza de familia y pueda desarrollarse profesionalmente y así logre alcanzar sus objetivos y mejoras salariales.
- El Estado con apoyo de entidades privadas, deberían implementar proyectos de educación financiera y emprendimiento y difundirlos en medios de comunicación masiva (televisión, radio y redes sociales), para poder llegar a las familias del nivel socioeconómico C e incentivarlos a que inicien con sus negocios propios para obtener mayores ingresos salariales.
- Concientizar a los empresarios que otorguen un salario acorde al mercado, preocupándose no sólo por la remuneración espiritual y psicológica, sino también dando incrementos en la remuneración monetaria de acuerdo al desempeño y rendimiento de sus colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Albesa, B. (2000). La motivación y el trabajo. Argentina, Mendoza. Pág. 11-13
- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional .Recuperado el 11 de Julio de 2016, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/25.htm>.
- APEIM. (Diciembre de 2015). Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados. Recuperado el 21 de Abril de 2016, de http://www.camara-arequipa.org.pe/sites/default/files/publicaciones/indicadores_economicos_-_iv_trimestre_2015.pdf
- APEIM. (Junio de 2015). Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados. Recuperado el 21 de Abril de 2016, de <http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2015.pdf>
- Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM) (2015). Recuperado el 21 de Abril de 2016, de <http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2015.pdf>
- Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM) (2015). Recuperado el 21 de Abril de 2016, de http://www.camara-arequipa.org.pe/sites/default/files/publicaciones/indicadores_economicos_-_iv_trimestre_2015.pdf
- Bedodo, V & Giglio, C. (2006). Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica. Recuperado el 9 de julio de 2016 de: http://www.archivochile.com/tesis/05_te/05te0012.pdf
- Berlanga, J. (2011). Estudio de la satisfacción laboral de los Yeseros. (Documento en formato pdf). Recuperado el 24 de Junio del 2016 de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/12333/PFG%20Javier%20Ferrero%20Berlanga.pdf?sequence=1>
- Briñol, P; Falces, C & Becerra, A.(2002). Actitudes. (Documento en formato pdf). Recuperado el 11 de Junio de 2016 de

<https://www.uam.es/otros/persuasion/papers/Actitudes.pdf>

- Caba, J. (2014). La satisfacción laboral en docentes de la Universidad Católica San Pablo. Arequipa.
- Caba, J. (2014). La satisfacción laboral en docentes de la Universidad Católica San Pablo. Recuperado el 22 de Abril de 2016
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. (Documento en formato pdf) .Recuperado el 6 de Julio de 2016 de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Cañón, M. T. (s.f.). http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf
- Carpeta Pedagógica. (2013). Recuperado el 02 de Junio de 2016, de <http://educacioncivica.carpetapedagogica.com/2012/03/funciones-de-la-familia.html>
- Castillo, L. (2015). La Remuneración mínima vital. Negopolis.
- Cavalcante, J. (2004).Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahia-Brasil). (Documento en formato pdf).Recuperado el 24 de Junio del 2016, de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf?sequence=1>
- CCPA. (2016). Colegio de Contadores Públicos de Arequipa. Recuperado el 21 de Abril de 2015, de http://data.ccpaqp.org.pe/info_al_dia/indicadores_vncmtos/il_evolut_rmv.html
- Chiang, M; Martin, M & Nuñez, R. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral .Editorial: Comillas. Madrid.
- Chiang, M; Nuñez, R & Salazar, M. (2011). Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación del instrumento. Documento en formato pdf) .Recuperado el 6 de Julio de 2016 de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234840.pdf>

- Colegio de Contadores Públicos de Arequipa (CCPA). (2016). Recuperado el 21 de Abril de 2015 de http://data.ccpaqp.org.pe/info_al_dia/indicadores_vncmtos/il_evoluc_rmv.html
- Consultant, Q. (2012). Cómo establecer los niveles de remuneración. Recuperado el Junio de 2016, de http://www.quality-consultant.com/libros/libro_0053.htm
- Cosacov, E. (2012). Diccionario de Términos Técnicos de Psicología, 3ra Ed., Córdoba. Recuperado el 24 de mayo de 2016 de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Expectativa>.
- Curi, P. (8 de Enero de 2015). Cuestión de trabajo. Recuperado el Junio de 2016, de www.blog.pucp.edu.pe/blog/percycuri/2015/01/08/derecho-al-trabajo-y-a-una-justa-remuneracion-declaracion-americana-de-los-derechos-y-deberes-del-hombre/
- De la Cueva, M. (1975). El nuevo derecho mexicano del trabajo (3era. ed. ed.). Mexico: Editorial Porrúa.
- Díaz, P. (22 de Noviembre de 2012). Arellano Marketing. Recuperado el Junio de 2016, de <http://www.arellanomarketing.com/inicio/la-comision-por-ventas/>
- Echeverría, R.(2011). Ontología del lenguaje. Editorial: J.C. Sáez.
- Fernández, I. (31 de Octubre de 2003). Gestipolis. Recuperado el Mayo de 2016, de <http://www.gestipolis.com/administracion-de-compensaciones-y-psicologia-organizacional/>
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad.(Documento en formato pdf) .Recuperado el 16 de Junio del 2016 de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gamero, H. (2012). La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad en la ciudad de Arequipa 2012. Arequipa.
- García, C. B. (2012). Economía Aplicada. Obtenido de

<http://www.redalyc.org/pdf/969/96924882002.pdf>

- Gargallo, A & Freundlich, F. (2008). Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral.
- Gómez, F., & Borra, C. (2012). Satisfacción laboral y salarial: ¿Compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo?. *Economía Aplicada*, 25-51
- Gracia, E & Martínez, I. (2004). El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. (Documento en formato pdf). Recuperado el 17 de Julio del 2016 de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum_2004_14.pdf?sequence=1
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Recuperado el 05 de abril del 2016 de: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hills, B. (2011). ¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción laboral?. Recuperado el 16 de julio del 2016 de: <http://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-factores-que-afectan-la-satisfaccin-laboral-5679.html>
- INEI. (2015). Población 2000 al 2015. Arequipa - Distrito Arequipa.
- INEI. (2016). Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperado el 21 de Abril de 2016, de <http://proyectos.inei.gob.pe/web/poblacion/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2015). Día mundial de la población. (Documento en formato pdf). Recuperado el 06 de mayo de 2016 de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1251/Libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2015). Día mundial de la población. (Documento en formato pdf). Recuperado el 16 de mayo de 2016 de: <http://proyectos.inei.gob.pe/web/poblacion/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2015). Día mundial de la

población. (Documento en formato pdf). Recuperado el 26 de mayo de 2016 de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1356/index.html

- Instituto Peruano de Economía (IPE). (2013). Productividad laboral. Recuperado el 11 de junio de 2016 de: <http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>
- Iñigo, L. (2015). Maslow y formación. Recuperado el 4 de Junio de 2016 de <http://ceiformacion.blogspot.pe/2015/03/maslow-y-formacion.html>
- Jorge, C. C. (2014). La satisfacción laboral en docentes de la Universidad Católica San Pablo, Arequipa 2014 . Arequipa.
- Jorge, C. C. (2014). La satisfacción laboral en docentes de la Universidad Católica San Pablo, Arequipa 2014. Arequipa .Arequipa.
- Judge, S. R. (2013). Comportamiento Organizacional. México.
- López Basanta, J. (1988). El salario. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Jurídicas.
- López, J. A. (2002). Fundamentos de la Dirección de Empresas. Ediciones Rialp.
- Manene, L.M. (2012). La motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías. Recuperado el 05 de abril de 2016 de: <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- Manzo y Moncallo. (Noviembre de 2004). Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida. Caracas.
- Martínez de Ita, M. (2007). El concepto de productividad en el análisis Económico. Recuperado el 16 de Junio del 2016 de <http://infocalser.blogspot.pe/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>
- Martínez, P. (2007). La Importancia del Conocimiento. Filosofía y Ciencias cognitivas.

- Marvel, M; Rodriguez, C & Nuñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. (Documento en formato pdf). Recuperado el 2 de Julio de 2016, de <http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/11316/marvel%20cequea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Materna. (2014). Recuperado el 02 de Junio de 2016, de <http://www.materna.com.ar/Familia/Ser-familia/Articulos-Ser-Familia/Importancia-de-la-familia/Articulo/ItemID/18494/View/Details.aspx>
- Mejía, R. (2015). MINTRA. Recuperado el Junio de 2016, de www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/inspecciones/expo_inspecciones_07.pdf
- Méndez, R. (2009). Modelo de Expectativas del Dr. Víctor Vroom. Recuperado el 19 de marzo de 2016 de: <http://rogermendezbenavides.blogspot.pe/2009/09/modelo-de-expectativas-del-dr-victor.html>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (MTIN). (1999). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. (Documento en formato pdf). Recuperado el 12 de abril del 2016 de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (MTIN).(2008). El trabajo emocional: concepto y prevención. (Documento en formato pdf). Recuperado el 18 de junio de 2016 de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA).(2015). Recuperado el 21 de Abril de 2016, de <http://www.trabajo.gob.pe/mostrarContenido.php?id=165&tip=130>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (1992). Recuperado el 5 de mayo de 2016 de: <http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/1992-04->

08_091-92-TR_818.pdf

- Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2015). Recuperado el 21 de Abril de 2016, de: http://www.camara-arequipa.org.pe/sites/default/files/publicaciones/indicadores_economicos_-_iv_trimestre_2015.pdf
- MINTRA. (15 de Agosto de 2012). Recuperado el 21 de Abril de 2016, de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo: <http://www.trabajo.gob.pe/mostrarContenido.php?id=165&tip=130>
- MINTRA. (2002). LEY N° 27735. Recuperado el Junio de 2016, de [http://spij.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dll/temas/coleccion00000.htm/tomo00074.htm/libro00212.htm/sumilla00216.htm?f=templates\\$fn=document-frame.htm\\$3.0#JD_salas2124](http://spij.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dll/temas/coleccion00000.htm/tomo00074.htm/libro00212.htm/sumilla00216.htm?f=templates$fn=document-frame.htm$3.0#JD_salas2124)
- MINTRA. (2012). DS N° 007-2002-TR 04/07/2002. Recuperado el Junio de 2016, de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_007_2002_TR.pdf
- MINTRA. (2012). Recuperado el Junio de 2016, de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_007_2002_TR.pdf
- MINTRA. (2015). Recuperado el Junio de 2016, de http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/informacion/TRABAJADORES/INF_UTILIDADES.pdf
- MINTRA. (2015). Recuperado el Junio de 2016, de www.trabajo.gob.pe
- Morales, J & Moya, M.(2000). Psicología Social. (Documento en PDF). Recuperado el 25 de junio de 2016 de: http://novella.mhhe.com/sites/dl/free/8448156080/516223/Cap_Muest_8448156080.pdf
- Moreno, M. (2010). Jaque al neoliberalismo. Recuperado el 08 de junio del 2016 de: <http://mamvas.blogspot.pe/2010/09/adam-smith-y-el-origen-de-la-teoria.html>
- MTPE. (1992). Obtenido de

http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/1992-04-08_091-92-TR_818.pdf

- MTPE. (Junio de 2015). Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo . Recuperado el 21 de Abril de 2016, de http://www.camara-arequipa.org.pe/sites/default/files/publicaciones/indicadores_economicos_-_iv_trimestre_2015.pdf
- http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf. (s.f.).
- Ojeda, M. C. (2013). Estudio de las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de las ferias libres. México: Pearson
- Olarte, M. (2011). Los determinantes de la Satisfacción laboral una revisión teórica y empírica. (Documento en formato pdf) .Recuperado el 6 de Julio de 2016 de http://avalon.utadeo.edu.co/programas/pregrados/economia/grupo_economia/tesis_iliana_olarte.pdf
- PCM. (1993). Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
- PERD. (2012). Carpeta Pedagógica: Plataforma educativa de Recursos Digitales. Recuperado el 02 de Junio de 2016, de <http://educacioncivica.carpetapedagogica.com/2012/03/funciones-de-la-familia.html>
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (1993). Recuperado el 16 de abril de 2016 de: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
- Quality Consultant. (2002). Factores determinantes del nivel de remuneraciones. Recuperado el Junio de 2016, de <http://www.quality-consultant.com/>
- RAE. (s.f.). RAE. Recuperado el 21 de Abril de 2016, de

<http://dle.rae.es/?id=SXXZjnf>

- Real Academia Española 23ª edición (RAE). (2014).. Recuperado el 21 de Abril de 2016, de <http://dle.rae.es/?id=SXXZjnf>
- Reyes, L. (2007). La teoría de la acción razonada: implicaciones para el estudio de las actitudes. Recuperado el 6 de Junio de 2016 de: <http://accion-razon.blogspot.pe/2010/10/dos.html>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. Editorial: Pearson Educación. México
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Editorial: Pearson Prentice hall. México.
- Rocco, P. (2009). Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. Recuperado el 22 de Abril de 2016 de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf
- Rodríguez, E. (2013). Determinantes de la Satisfacción Laboral.
- Salazar, J; Guerrero, J; Machado, Y & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Recuperado el 20 de Junio del 2016, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Satir, V. (30 de Agosto de 2005). PNLnet.com. Recuperado el Junio de 2016, de www.pnlnet.com/la-familia-como-unidad-de-tratamiento-virginia-satir/
- Tapia, N. (2001). Teorías de motivación. Recuperado el 10 de marzo del 2016 de: <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-expectativas/>
- Thayer, R. (1998). El origen de los estados de ánimo cotidianos. Editorial: Paídos Ibérica. Barcelona.
- Ubillos, S; Mayordomo, S & Páez, D. (2000). Actitudes: definición y medición de

componentes de la actitud. Modelo de la acción razonada y acción planificada. (Documento en formato pdf) .Recuperado el 6 de Julio del 2016 de <http://www.ehu.es/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf>

- UCSP, Universidad Católica San Pablo. (2014). IMF-UCSP presenta estudio sobre la situación actual de la familia arequipeña. Recuperado el 30 de julio del 2016 de: <http://ucsp.edu.pe/saladeprensa/informa/imf-ucsp-presenta-estudio-sobre-la-situacion-actual-de-la-familia-arequipena/>
- Universidad Nacional de Educación a Distancia, Facultad de Psicología (UNED) . (2011). Síntesis de los enfoques teóricos más relevantes en orientación profesional.(Documento en formato pdf) .Recuperado el 16 de Junio del 2016 de http://www2.uned.es/474116/idp/index_archivos/enfoques.pdf
- Valdez, R. (2012). Sostenibilidad económica y de cultura organizacional mediante la adecuada gestión del capital humano en una empresa de telecomunicaciones . Huancayo.
- Werther & Davis. (1999). Administración de personal y Recursos Humanos. México: Mc. Graw-Hill.
- Werther, W.B. y Davis, K. (1996). Administración de Personal y Recursos Humanos. México: McGraw Hill.
- Zúñiga, J. (2011). Clases sociales. Recuperado el 05 de abril de 2016 de:<http://joelzunigaclasesociales.blogspot.pe/2011/01/clases-sociales.html>

ANEXOS

ENCUESTA

Por favor, dedique unos minutos a completar ésta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar la importancia de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral y su impacto en las familias de Arequipa – 2016.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al tema en mención.

Esta encuesta dura aproximadamente 5 minutos.

ACERCA DE USTED

Sexo: (Marque con un aspa “X” su respuesta)

<input type="checkbox"/>	Hombre	<input type="checkbox"/>	Mujer
--------------------------	--------	--------------------------	-------

Edad: _____

RESPECTO A SU REMUNERACIÓN.

1. ¿Entre qué montos se encuentra su remuneración actual? (Marque con un aspa “X” su respuesta)

<input type="checkbox"/>	Menos de S/. 850	<input type="checkbox"/>	De S/. 850 a S/. 1000	<input type="checkbox"/>	De S/. 1000 a S/. 1300	<input type="checkbox"/>	De S/. 1300 a S/. 1500	<input type="checkbox"/>	De S/. 1500 a más
--------------------------	------------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------	------------------------	--------------------------	------------------------	--------------------------	-------------------

2. ¿Qué porcentaje de su remuneración destina para...? (Ambos valores deben sumar 100%)

AHORRO _____%

CONSUMO _____%

3. ¿Considera que su remuneración actual aporta lo suficiente para cubrir necesidades básicas de su hogar? (Marque con un aspa "X" su respuesta):

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

4. ¿Considera usted que su remuneración es justa y equitativa en comparación con otro trabajador que realiza las mismas funciones que usted? (Marque con un aspa "X" su respuesta):

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

5. ¿Cambiaría usted de trabajo si le ofrecieran una mejor remuneración? (Marque con un aspa "X" la respuesta):

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

RESPECTO A SU FAMILIA

6. ¿Cuántos miembros integran su familia? (Marque con un aspa "X" su respuesta):

<input type="checkbox"/>	2 personas	<input type="checkbox"/>	3 personas	<input type="checkbox"/>	4 personas	<input type="checkbox"/>	5 personas	<input type="checkbox"/>	De 5 a más personas
--------------------------	------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------	--------------------------	---------------------

7. ¿Cuántos miembros de su familia aportan económicamente en su hogar? (Marque con un aspa “X” su respuesta):

	1 persona		2 personas		3 personas		4 personas		De 4 a más personas
--	-----------	--	------------	--	------------	--	------------	--	---------------------

RESPECTO A SU TRABAJO ACTUAL

8. ¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción de su actual trabajo? (Marque con un aspa “X” su respuesta):

	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno
--	----------	--	------	--	---------	--	-------	--	-----------

9. ¿Cuáles son los aspectos que más le satisfacen de su trabajo? (Enumere del 1 al 5 según el grado de importancia, siendo 1 el aspecto más importante y 5 el aspecto menos importante)

	ASPECTOS:
	Ambiente laboral (actividades de integración, estilo de liderazgo y dirección)
	Remuneración
	Línea de carrera (ascenso por meritocracia)
	Logro de objetivos organizacionales
	Reconocimiento (no remunerativo)

Fin de la encuesta.

Muchas gracias por su opinión.