

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La  
Molina, 2018

Para optar el título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Rebeca Elizabeth Grados Saico

Lima - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro académico: a Dios por ser el principal inspirador en mi vocación hacia la psicología, por darme la fuerza, valor para luchar todos los días de la vida, por las bendiciones y éxitos que me ofrece. A mis padres, por los consejos para ser mejor ser humano cada día y por el apoyo en los días buenos y malos. A mi hija Amy, por ser mi compañera en todo este viaje, mi motivación para esforzarme a ser mejor cada día, por enseñarme el amor verdadero y por estar conmigo en cada paso.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por darme la sabiduría para culminar este gran paso profesional, a mis padres, mi hija por motivarme y al Mg. Fernando Ramos Ramos por compartir sus conocimientos para hacer posible este trabajo, por estar dispuesto en cada clase de transmitir ideas y recomendaciones respecto a esta investigación.

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, expongo ante ustedes mi investigación titulada “SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL DISTRITO LA MOLINA - 2018”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Rebeca Elizabeth Grados Saico

## Índice

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	ix
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I .....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Formulación del problema .....	29
1.2.1 Problema general.....	29
1.2.2 Problemas específicos.....	29
1.3 Objetivos .....	29
1.3.1 Objetivo general .....	29
1.3.2 Objetivos específicos.....	29
1.4 Justificación e importancia .....	30
CAPÍTULO II .....	32
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	32
2.1 Antecedentes .....	32
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	32

2.1.2	Antecedentes nacionales .....	34
2.2	Bases teórica.....	37
2.2.1	Conceptualización de Satisfacción laboral.....	37
2.2.2	Historia.....	38
2.2.3	Importancia de la satisfacción laboral .....	39
2.2.4	Características determinantes de satisfacción laboral .....	40
2.2.4.1	Características personales que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral.....	40
2.2.4.2	Características asociadas al Trabajo que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral.....	42
2.2.5	Dimensiones .....	44
2.2.6	Teorías .....	44
2.2.6.1	Teoría de las Metas de Locke.....	44
2.2.6.2	Teoría de los dos factores de Herzberg.....	45
2.2.6.3	Teoría de las Expectativas de Vroom .....	47
2.2.6.4	Teoría de las Necesidades de McClelland .....	48
2.3	Definiciones conceptuales .....	48
2.3.1	Satisfacción Laboral.....	48
	CAPÍTULO III .....	50
	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	50
3.1	Tipo y diseño de investigación .....	50
3.1.1	Tipo.....	50
3.1.2	Diseño.....	50
3.2	Población y muestra.....	51
3.2.1	Población .....	51

3.2.2	Muestra del estudio.....	51
3.3	Identificación de la variable y su operacionalización .....	52
3.4	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	57
3.4.1	Adaptacion .....	58
3.4.2	Validez .....	60
3.4.3	Confiabilidad .....	61
3.4.4	Baremación .....	61
CAPÍTULO IV.....		64
PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....		64
4.1	Procesamiento de los resultados .....	64
4.2	Presentación de resultados .....	64
4.3	Análisis y discusión de los resultados .....	78
4.4	Conclusiones.....	82
4.5	Recomendaciones.....	83
CAPÍTULO V.....		84
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN .....		84
Introducción.....		84
5.1	Denominación del programa .....	84
5.2	Justificación del problema .....	84
5.3	Establecimiento de objetivos: .....	86
5.4	Sector al que se dirige.....	95
5.5	Establecimiento de conductas problemas .....	95
5.6	Metodología de la intervención.....	96
5.7.	Instrumentos, materiales y gastos financieros.....	99

5.8	Cronograma .....	100
5.9	Desarrollo de sesiones .....	101
	BIBLIOGRAFÍA .....	109
	ANEXOS.....	116
	ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	117
	ANEXO 2. CARTA DE PRESENTACION DE LA UNIVERSIDAD.....	118
	ANEXO 3. ESCALA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL .....	119



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción laboral .....	53
Tabla 2. Pautas para interpretar los puntajes percentiles .....	61
Tabla 3. Estadísticos de las 5 dimensiones de la satisfacción y la satisfacción global .....	62
Tabla 4. Baremos percentiles en las 5 dimensiones y en satisfacción global .....	63
Tabla 5. Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación satisfacción laboral.....	64
Tabla 6. Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes a la satisfacción laboral.....	65
Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral.....	66
Tabla 8. Nivel de satisfacción de la supervisión.....	68
Tabla 9. Nivel de satisfacción del ambiente físico .....	70
Tabla 10. Nivel de satisfacción de las prestaciones.....	72
Tabla 11. Nivel de satisfacción intrínseca por su trabajo .....	74
Tabla 12. Nivel de satisfacción en la participación en la toma de decisiones .....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de satisfacción laboral.....	67
Figura 2. Resultados de satisfacción de la supervisión.....	69
Figura 3. Resultados de satisfacción del ambiente físico.....	71
Figura 4. Resultados de satisfacción de las prestaciones.....	73
Figura 5. Resultados de satisfacción intrínseca por su trabajo .....	75
Figura 6. Resultados de satisfacción en la participación en la toma decisiones ...	77

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina. La investigación es de tipo descriptivo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 120 trabajadores entre hombre y mujeres, la muestra se efectuó con 53 trabajadores de dicha empresa.

Como instrumento para evaluar se utilizó el Cuestionario Escala de Comportamiento Organizacional - ECO 50, cuyo nombre original es S20/S23 de Meliá y Peiró, y el cual fue adaptado al Perú por Pereyra en el 2015, la cual evalúa el nivel de satisfacción laboral.

Se puede concluir que el 64.2% presenta un nivel de satisfacción laboral muy bajo y el 1.9% un nivel muy alto, de igual manera se obtuvieron resultados de las 5 dimensiones que integran el concepto de satisfacción laboral en el presente estudio, donde predominó un nivel muy bajo en las 5 dimensiones: supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseco y participación.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, empresa, supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseco y participación.

## ABSTRACT

The current research is intended to determine the level of job satisfaction among workers of a private company in the district of La Molina. This research is descriptive and has not an experimental design. The population consisted of 120 workers between men and women and the sample was made with 53 workers of that company. The population consisted of 120 workers between men and women, the sample was made with 53 workers of the same company.

As an instrument to evaluate, it used the Cuestionario Escala de Comportamiento Organizacional - ECO 50, whose original name is S20 / S23 of Meliá and Peiró, and which was adapted to Peru by Pereyra in 2015, which evaluates the level of job satisfaction.

It can be concluded that after this research, 64.2% of people have a very low level of job satisfaction and 1.9% of people a very high level. Additionally, in the present study, results were obtained from the 5 dimensions that make up the concept of job satisfaction where a very low level prevailed in the 5 dimensions: supervision, physical environment, benefits, intrinsic and participation.

**Key words:** Job satisfaction, company, supervision, physical environment, benefits, intrinsic and participation.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas tienen como fundamental propósito alcanzar éxito buscando o mejorando las mejores estrategias para posicionarse en los mejores lugares del mundo corporativo, teniendo en consideración que el recurso humano es parte esencial de la misión y visión de la empresa.

La satisfacción laboral es definida como la actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla frente a su propio trabajo, se identifica con la empresa sintiéndose parte de su equipo mostrando satisfacción con el clima organizacional de la empresa, los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos debiendo ser justos, equitativos y estar acorde a las expectativas generales. (Pintado, 2011)

Actualmente todavía existen empresas que siguen manejando la satisfacción laboral como un problema secundario, para las organizaciones trabajar en mejorar las actitudes de los colaboradores no es considerado lo principal viéndolo como una inversión a los gastos de la empresa lo cual resta importancia en el mundo laboral, si las empresas se comenzaran a preocupar por brindar oportunidades de crecimiento, impulsarían la iniciativa de los trabajadores en sus actividades laborales con una visión diferente para crecer profesionalmente, logrando un alto nivel de satisfacción laboral y aumentar el sentido de compromiso con su empresa.

Conocer y medir el nivel de la satisfacción laboral en las empresas es de vital importancia. Los estudios señalan que una satisfacción laboral en nivel alto hace la diferencia entre una empresa eficiente y otra deficiente ocasionando impacto en satisfacción de los trabajadores, productividad y motivación.

En el primer capítulo, se da a conocer el planteamiento del problema, la realidad problemática, se identifica los problemas, planteamiento de objetivos a lograr con la justificación y la investigación. En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico conceptual, señalando los antecedentes nacionales e internacionales, así como también las bases teóricas de la investigación. En el tercer capítulo, se explica la

metodología de la investigación; la variable y la operacionalización, así como el tipo y el diseño, la población y la muestra, instrumento usados en la investigación. En cuarto capítulo, se procesan, presentan y analizan los resultados obtenidos. Finalmente, en el quinto capítulo se presenta un programa de intervención, con el fin de realizar mejoras del nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad del Problema**

En la actualidad la satisfacción laboral es de gran interés para las empresas a nivel mundial, considerado un aspecto importante para alcanzar el éxito de sus objetivos monetarios y de posicionamiento en el mercado, está íntimamente relacionada con el compromiso, motivación, clima laboral y la productividad de los trabajadores, siendo estas las principales características que motiva a las empresas en evaluar, invertir y fortalecer sus debilidades.

Son varias las investigaciones realizadas tanto a nivel internacional, nacional y local, relacionadas con esta variable en estudio, a continuación, serán detalladas según la fecha de investigación.

#### **1.1.1. Internacional**

Según (OIT, Guía de diagnóstico empresarial, 2014) en su publicación efectuada el 19 de diciembre de 2014, inciden en la mejora de calidad de vida de los trabajadores, indicando que la sociedad requiere líderes empresariales comprometidos e innovadores para promover el desarrollo económico mientras conservan el capital ambiental y mejoran las condiciones de vida de las personas, es por ello por lo que felicitan el interés de medir y mejorar las prácticas laborales de las empresas.

Así mismo, la OIT presenta los elementos y referencias legales para el buen desempeño laboral, indicando que existen dos niveles de desempeño laboral, el primero está relacionado al cumplimiento de leyes y las normativas del trabajo por la OIT, el segundo nivel son las buenas prácticas laborales e implementación de programas que trascienden los requisitos legales de los trabajadores. La OIT también desarrollo el concepto de trabajo decente, lo cual busca lograr un trabajo productivo para los colaboradores, realizado en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana, esto más allá de ser un término se ha convertido en un programa que busca cambios positivos en la vida de las personas. La OIT estima

que el trabajo decente es fundamental para hacer realidad los objetivos de desarrollo de milenio y erradicar la pobreza, contribuyendo a hacer realidad los objetivos mediante el empleo decente y productivo, la protección social y los derechos en el trabajo. El compromiso con los objetivos de desarrollo del milenio es un ejemplo de cómo las empresas pueden decidir ir más allá del cumplimiento laboral hacia las mejores prácticas laborales (canales formales de comunicación, mecanismos formales para que los trabajadores presenten quejas y sugerencias a la administración, medidas de salud y seguridad, regulación del trabajo de tiempo extra, salario y beneficios), aunque no son requerimientos legales, en varias industrias se han convertido en requerimientos de mercado.

Sim embargo la OIT también establece doce temas necesarios para lograr un buen desempeño, que van más allá de lo que la ley exige, los primero nueve que son: trabajo forzoso, trabajo infantil, discriminación, libertad de asociación, condiciones de trabajo, salario mínimo, jornada laboral ordinaria, sistemas de gestión de salud y seguridad, seguridad social responden a la normativa de trabajo internacional y los últimos tres: medio ambiente, seguridad y proveedores responden a las mejores prácticas internacionales.

En enfoque de la OIT implementa un sistema para medir y mejorar el desempeño laboral, implica asumir un enfoque sistémico para asegurar la sostenibilidad de las mejorar implementadas y responder a los cambios en las condiciones alrededor de la estrategia, existen cambios internos (nuevos gerentes, supervisores, trabajadores, restructuración de la empresa, nuevos procedimientos, dificultades financieras, crecimiento o reducción de la fuerza laboral) y cambios externos (nuevas leyes, clientes nuevos con exigencias laborales distintas, cambios bruscos de la economía, pérdida de clientes y reducción de demanda) que obligan a la empresa a estar revisando y mejorando continuamente el desempeño laboral. Al poner en marcha la estrategia para mejorar los estándares laborales existen recomendaciones para que la empresa mejore su desempeño laboral: crear un comité encargado del proceso de mejorar los estándares laborales de la empresa, capacitar al comité laboral para que conozcan las normativas internacionales del



trabajo y los requerimientos laborales de la empresa, realizar una evaluación interna para medir la situación actual para eso el comité debe estar convencido de los beneficios de mejorar los estándares laborales y comprometidos con el enfoque sistemático de la mejora continua, crear políticas y procesos en el cual el comité debe mejorar un plan de mejora laboral de acciones correctivas o preventivas para abordar las áreas de mejora identificadas y por ultimo mejorar la comunicación sin importar que sea una empresa pequeña, mediana o grande, es necesaria la comunicación a lo interno, comunicar a los trabajadores los objetivos de mejorar los estándares laborales y los involucre en la autoevaluación y en la identificación de las oportunidades de mejora y una comunicación externo de la empresa es indispensable enviar mensajes de los esfuerzos de mejora continua que se están realizando a los diversos interesados de la empresa. Es un paso indispensable comunicar los cambios y mejoras laborales en el camino hacia la mejora de las prácticas laborales asegurando alinear a todos los actores para disminuir la resistencia.

Según (Randstad, satisfacción laboral sube 9 posiciones en el ranking global en un año, 2018) la satisfacción de los chilenos con su empleador actual subió 6 puntos respecto al mismo periodo de 2017, alcanzando que en 72% de trabajadores estén satisfechos en su trabajo versus el 66 % hace 12 meses. Chile actualmente ocupa la posición 16 entre 34 países, subiendo 9 ubicaciones en el ranking global en un año; siendo la mayor alza que ha tenido desde que se realizó el estudio en el 2010.

Así mismo, Randstad indica que es buena noticia, porque durante años la empresa creía que el cliente es lo primero, sin embargo, cada vez más empresas alzan la voz para cancelar esa afirmación, aclarando que, para establecer una buena relación con sus clientes, antes necesitan tenerla con sus colaboradores. Los trabajadores están empezando a ser la atención de muchas organizaciones, las cuales se preocupan en evaluar cómo se sienten y que piensan de la compañía y de sus líderes; para después perfeccionar sus instalaciones, con el objetivo que mejorar la experiencia en el lugar de trabajo de los colaboradores. Todo ello para

que los trabajadores se sientan comprometidos, tengan sentido de pertenencia y seas productivos en sus labores.

Sin embargo, en el caso Randstad, Chile aún está lejos de ocupar los primeros lugares del ranking de satisfacción laboral, lugar ocupado por México con 83%, seguido de Austria 81% y Estados Unidos con 80%. Para que sigan creciendo con el indicador, recomiendan implementar estrategias de employee centricity, lo cual consiste en que el equipo de profesionales llegue a su punto óptimo de compromiso con la empresa por medio de un trabajo que provea incentivos y oportunidades.

De acuerdo con el estudio de Randstad, el 4.9% de los empleados indican que tienen temor a perder el trabajo en 6 meses, con esto Chile ocupa el lugar 10 entre 34 países en el ranking mundial de trabajadores con mayor temor a que no se le renueve el contrato durante el próximo semestre. El miedo a perder el trabajo en Chile bajó como se esperaba, considerando el optimismo de los chilenos en el último Workmonitor de 2017, con 71% de empleados que indico tener confianza en el buen desempeño de la economía durante 2018, por consiguiente, se observó el crecimiento en la satisfacción laboral. Se podría pensar que a mayor satisfacción laboral existe menor temor a no ser renovado.

Sobre el caso del 2018, los trabajadores con mayor miedo a perder el empleo se encuentran entre los 55 a 67 años, con 7,6%; seguidos por los de 18 a 24, con 6%; y en tercer lugar por los de 25 a 34 años, con 4,7%, lo que es natural en esta última categoría puesto a que es una etapa laboral bastante competitiva, a pesar de llevar ya algunos años en el mercado laboral, tienen que seguir demostrando sus capacidades para lograr hacer carrera. El miedo a perder el empleo depende de factores organizacionales internos como de variables externas de mercado, por ejemplo, la promulgación de una ley que afecte a un rubro en particular. No obstante, a lo anterior, Chile llegó al puntaje deseado, el que se estipuló por debajo del 5%. Una empresa que tenga un número elevado de empleados con miedo a ser despedidos refleja un mal manejo comunicación que se están entregando al interior de la organización y de la gestión del área de recursos Humanos, debido a que más

allá de la situación política y económica que atravesase el país en un momento determinado, los profesionales deben tener certezas respecto al futuro de la empresa.

Según (Deloitte, Reescribiendo las reglas para la era digital, tendencias globales en capital humano, 2017) afirma que, en un mundo digital de creciente transparencia y la influencia de los Millennials, los empleados esperan una experiencia laboral productiva, comprometedora y agradable. Las organizaciones están desarrollando e integrando un enfoque que contenga la experiencia completa del empleado, desde el lugar de trabajo, recursos humanos, y prácticas de gestión que impacten a las personas en el trabajo. Mediante los nuevos enfoques como pensamiento de diseño y el mapa de trayectoria del empleado, los departamentos de recursos humanos se están enfocando en mejorar y entender esta experiencia integral mediante el uso de herramientas como Net Promoter Scores (NPS) para medir la satisfacción del empleado.

Así mismo, Deloitte en el 2017 menciona que la cultura organizacional, compromiso y la propuesta de marca del empleador, permanecen como prioridad en el 2017, la experiencia del empleado es calificada de nuevo como una tendencia importante para este año, cerca del 80% de los ejecutivos calificó la experiencia del empleado como muy importante (42%) o importante (38%), pero sólo el 22% reportó que sus compañías son excelentes en la construcción de una experiencia del empleado y el 59% de los participantes de la encuesta reportaron que no estaban preparados o que estaban muy poco preparados para abordar el desafío que implica la experiencia del empleado.

Sin embargo, Deloitte afirma que la experiencia del empleado productiva y positiva ha surgido como el nuevo contrato entre empleador y empleado. Los equipos de mercadotecnia y producto han ido más allá de la satisfacción del cliente en búsqueda de brindar una experiencia del empleado completa, de igual forma el área de recursos humanos está replanteando su esfuerzo en desarrollar programas, estrategias y equipos que entiendan y mejoren la experiencia del empleado.

Según Deloitte, los problemas de compromiso y productividad del empleado siguen aumentando. El compromiso general del empleado, evaluado por datos de Glassdoor a través de miles de compañías, es constante año con año. La investigación de Tendencias Globales de Capital Humano de este año muestra que la habilidad de las organizaciones para manejar los problemas de compromiso y cultura se ha reducido a un 14% respecto al año pasado, mostrando cuán complejo se ha vuelto el ambiente de trabajo.

Finalmente Deloitte, informa que los factores hacen que la experiencia del empleado sea un reto, en muchas empresas los líderes de recursos humanos aún no consideran la experiencia del empleado como una prioridad, constantemente delegan el problema a la encuesta anual de compromiso, mientras algunas compañías han creado el rol de director ejecutivo de la experiencia del empleado, la mayoría de las empresas no han asignado la responsabilidad a un equipo para diseñar y ofrecer la experiencia del empleado, los departamentos de recursos humanos a menudo pueden tener dificultades para obtener los recursos necesarios para abordar un conjunto integrado de prioridades, las cuales van desde prácticas de gestión hasta beneficios en el lugar de trabajo, las empresas necesitan actualizar sus herramientas para comprometer a los empleados de manera constante para ayudar a recursos humanos y a la línea de líderes a entender mejor el tipo de talento y valores que emplean.

### **1.1.2. Nacional**

Según (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, Dialogo y concertación laboral, 2016) se ha planteado el trabajo como una necesidad para la sobrevivencia del ser humano, gracias a los progresos tecnológicos, el trabajo permitió satisfacer otras necesidades. De esta teoría nació la idea de justicia social a través del trabajo y la idea de generar empleos de calidad y asegurar un trabajo y medios de subsistencia a lo largo de la vida. La relación entre el trabajo y la sociedad ha cambiado en el siglo XXI. La perspectiva de conservar un mismo empleo durante toda la vida laboral ha quedado obsoleta en el mundo del trabajo de hoy día.

Así mismo el MINTRA encuentra dos visiones, una que se preocupa de en qué medida será reemplazado por formas de trabajo cada vez más flexibles, a corto plazo , y la otra, más bien, resalta las libertades y oportunidades que se podrían generar en mercados de trabajo dinámicos, con más capacidad de elegir, en una economía más orientada al conocimiento que valore las capacidades cognitivas y que permita que el individuo tenga más control sobre su vida laboral, con una mejora en comparación con trabajos fragmentados y rutinarios.

Por otro lado, el MINTRA, a pesar de los progresos tecnológicos y de la producción, el hecho de trabajar es una necesidad para la mayoría, sin embargo, a la luz de la adopción de los objetivos de desarrollo sostenibles - ODS, queda cada vez más claro que el desarrollo no se relaciona a nivel individual o colectivo como una relación directa al crecimiento económico, sino de una medición más compleja al bienestar humano, donde el trabajo en la sociedad es un componente esencial. Esta evolución podría requerir de replantear completamente la relación entre el trabajo y la sociedad. Al respecto, sabemos que el trabajo puede destruir vidas. Según las estadísticas de la OIT, 2.3 millones de personas mueren cada año a causa del trabajo, 21 millones están en situación de trabajo forzoso y hay 168 millones de niños que trabajan.

Según el estudio del 2016 el MINTRA reconoce cada vez más que la forma tradicional de trabajo que consiste en tener un empleo a tiempo completo, durante toda la vida, en un número limitado de empresas, se volvió la excepción. Actualmente los contratos atípicos, de corta duración, de contratación indirecta, a tiempo parcial y bajo diferentes modalidades son cada vez más importante en el mundo del trabajo y genera cambios radicales en la organización del trabajo. Estos cambios en la organización del trabajo y de la producción impactan directamente las empresas (en positivo o negativo). Por el lado los trabajadores, la proliferación de los empleos atípicos podría generar mayor inestabilidad e inseguridad, pero también un balance distinto entre el tiempo en el trabajo y en la casa. Las consecuencias en términos de políticas públicas son considerables, y la creciente

influencia de las nuevas tecnologías sobre estas relaciones no ha sido todavía bien evaluado y requiere de discutir en más profundidad dichos cambios en el contexto de cada país.

Según (ESSALUD, Empresas mentalmente saludables, 2016) precisa que los ambientes de trabajo son espacios en los que también se expresa e interactúa el individuo de manera cotidiana, un espacio en el que se enfrenta a una serie de tensiones. Desde lo establecido en la norma de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) en el Perú, Ley 29783, el deseo de mostrar su correcto cumplimiento ha llevado a las empresas del país a incluir en sus sistemas de gestión, políticas de acción en torno al tema. En el proceso de implementación se ha considerado la salud física, las condiciones ambientales, los riesgos locativos, siendo así, que los aspectos concernientes a salud mental trabajan de manera poco certera, por ello, revisaron algunos aspectos que podrían orientar y motivar, en la implementación de su sistema de gestión en seguridad y salud laboral, la inclusión de la salud mental como una fuente de próspera y segura inversión para su producción y población trabajadora.

Así mismo, ESSALUD indica que el bienestar psicológico no es sólo un recurso estratégico que favorece la producción económica, sino que es también un recurso que puede potenciarse desde la empresa. Demasiada exigencia en el trabajo, la falta de medios para alcanzar los objetivos fijados, las relaciones conflictivas, los clientes agresivos, pueden tener un efecto negativo en las habilidades mentales, en las relaciones personales, en el bienestar psicológico, por consiguiente, en el rendimiento del trabajador.

En el estudio de 2016, ESSALUD indica que, para hablar de empresas mentalmente saludables, requiere poner atención a los factores de riesgo psicosocial que predominan en éstas. Para ello, entenderemos a los factores de riesgo psicosocial como aquellas condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea e incluso con el entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Por otra parte, los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores

psicosociales, no son condiciones organizacionales sino situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. Considerando además que los factores de riesgo psicosocial se analizan desde tres dimensiones de referencia como son: las dimensiones intralaborales, extralaborales y la dimensión individual, siendo, específicamente el tipo intralaboral la que verá la incidencia mayor de los factores desencadenantes de estrés laboral, el cual puede afectar negativamente a la persona y generalmente tener consecuencias importantes para la salud.

Así mismo, ESSALUD señala que hay consecuencias de los problemas mentales asociados al trabajo, la expresión de sensaciones de estrés laboral u otra manifestación de problema afectivo asociado al trabajo (ansiedad, depresión, dependencias y adicciones) tendrá una repercusión directa en la salud física de la persona, siendo común la aparición síntomas psicósomáticos, los cuales dependiendo de sus características tendrán repercusión directa sobre el trabajo. Hay dos referencias: consecuencias del absentismo, un empleado que se siente incapaz de trabajar puede abstenerse de ir al trabajo, si esta situación se produce repetidamente y las condiciones laborales para asegurar un ambiente laboral más positivo no mejoran, podría conllevar una incapacidad a largo plazo o un abandono del trabajador. Este absentismo comporta unos costes para la empresa que pueden dividirse en dos categorías: costes relacionados con los días perdidos y costes relacionados con los días de sustitución. En caso de los efectos del presentismo, los empleados que estando enfermos acuden igualmente a trabajar también conllevan un coste, esta situación de estar en el trabajo a pesar de tener problemas de salud o agotamiento mental, implica estar físicamente en el trabajo, pero sin tener la productividad normal que se espera. Los costes asociados al presentismo no deben pasarse por alto, ya que pueden afectar a la empresa en varios aspectos: disminución de productividad y pérdida de creatividad, accidentes de trabajo vinculados al estrés, problemas legales relacionados con el acoso y la violencia por conflictos interpersonales.

Por otro lado, ESSALUD indica que hay beneficios de la salud mental en el trabajo, la cual da como resultado productividad y rendimiento, un buen ambiente de trabajo puede ayudar a subir la moral, fomentar el trabajo en equipo y favorecer la comunicación. La rotación de personal es menor, y así también los costes asociados a la contratación y la formación. Un lugar de trabajo saludable puede ayudar a las personas a afrontar circunstancias difíciles y cambiantes, lo cual es particularmente importante en las condiciones económicas adversas. Por otro lado, desarrollando programas y políticas de promoción de salud mental, ganará mejor reputación pública para su empresa. Esta mejor imagen empresarial les servirá frente a los potenciales futuros trabajadores.

Finamente ESSALUD, promueve enfoques prácticos para la mejora de la salud mental en el trabajo: animar a los empresarios a crear entornos de trabajo gratificantes y estimulantes, así como una organización que de apoyo a sus empleados, dar la oportunidad a sus trabajadores de mejorar sus capacidades, incluyendo la confianza en sí mismos y la competencia social, promover una mayor participación de los trabajadores en la toma de decisiones, reconocer la importancia de los mandos como elemento clave en el apoyo a los trabajadores, crear ambientes de trabajo positivos y clarificar las funciones y las responsabilidades de cada integrante del equipo, reducir las fuentes de estrés en el trabajo y desarrollar la resiliencia al estrés mediante estrategias de afrontamiento, fomentar la cultura de empresa, la participación, la equidad, la justicia, eliminar la discriminación en el trabajo, desarrollar, poner en marcha políticas de salud y bienestar mental fuertes.

Según (ESSALUD, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, 2015), las organizaciones públicas y privadas, prestan escasa atención a los factores de riesgo psicosocial, sin embargo son esos factores los que afectan negativamente al desarrollo del trabajo, la salud física, psíquica y social del trabajador, estos factores ocasionan riesgos como: síndrome de burnout , el estrés laboral, violencia laboral, mobbing, acoso sexual, entre otros, son los que potencialmente causan daño psicológico, fisiológico y social en los colaboradores de las organizaciones.



Para ESSALUD en el estudio del 2015, el contenido de los factores psicosociales, es amplio, entre ellos existen tres factores significativos: los factores psicosociales, pueden traer consecuencias positivas o negativas, cuando sus consecuencias son positivas es porque las condiciones organizacionales son adecuadas, facilitan el trabajo, también el desarrollo de las competencias personales, laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, productividad empresarial y estados de motivación en los que los colaboradores de las organizaciones alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. De este modo, los empleadores toman conciencia de las ventajas que da una acertada cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral que contribuyen a la salud psicológica, generan el desarrollo individual, bienestar personal y organizacional; por otro lado los factores de riesgo psicosociales, son disfuncionales, debido a las exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, a las expectativas, cultura, actitudes y necesidades del colaborador comprometiendo los riesgos psicosociales con consecuencias negativas no solo para la salud del colaborador, sino también en el aspecto organizacional con el incremento de la insatisfacción, absentismo laboral, desmotivación, baja productividad y predisposición a los accidentes, de igual manera también perjudica a los costes económicos para las organizaciones. Los riesgos psicosociales, pueden generar dos consecuencias en las empresas que pueden ser directas (incapacidad permanente, enfermedad, absentismo, accidentes de trabajo) e indirectas (quiebran las relaciones humanas, afectan la productividad del trabajo y la calidad, reducen la creatividad, disminuyen el rendimiento del colaborador, además, debido a la rotación de los puestos de trabajo, crean condiciones favorables para que se produzcan accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales).

Finalmente, ESSALUD, plantea intervención y medidas preventivas para abordar los riesgos psicosociales, se basa fundamentalmente en realizar el diagnóstico o identificación del riesgo en el puesto de trabajo para después proponer las medidas preventivas pertinentes. Estas pueden enfocarse sobre la organización el contenido, y la naturaleza del trabajo, sobre las interacciones entre el trabajador y su medio ambiente, o sobre el trabajador individualmente. Están orientadas a identificar,

evaluar y tratar todos aquellos elementos o agentes estresores, a fin de reducir o evitar sus consecuencias en la salud física, mental y social del trabajador en aras de mejorar la calidad de vida del trabajador y la productividad. Plantea las siguientes medidas preventivas: construir políticas públicas de trabajo saludable para todos los sectores de la vida productiva internacional, nacional y local mediante la expedición de normas, reglamentos, planes y programas que conduzcan a ello, crear ambientes favorables en el sitio de trabajo, identificación de necesidades de los trabajadores, así como del ambiente general, fortalecimiento de la organización y participación de la comunidad trabajadora y general, a través de los comités de salud y seguridad conjuntas entre empleadores y trabajadores, y de la acción comunitaria a nivel intersectorial en materia de condiciones del ambiente general, de trabajo, de vivienda, de educación y de vida, entre otros, fomentar el apoyo entre los trabajadores y los superiores en la realización de las tareas; por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros, garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas.

### **1.1.3. Local**

Según (Gestión, El 45 % de los trabajadores no es feliz en su centro de labores, 2014), en una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, el 52% de trabajadores afirmó sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas. La mitad de los empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas, el 45% de colaboradores que participaron en el estudio afirmo no sentirse feliz en su centro de labores y sostuvieron que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de laboral.

Sin embargo, Gestión comenta que la comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de encuestados. El 52% considera que es "bajo", mientras que el 40% lo califica de "bueno" y solo el 8% de "excelente".

El apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar los objetivos trazados es otro punto en el cual se impone una cifra negativa. El 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo con el que cuentan es "bajo". En tanto, el 28% lo considera "bueno" y el 21% excelente.

Así mismo, Gestión indica que el estudio se realizó a 1,500 colaboradores de primera, segunda y tercera línea de los sectores minería, banca, retail, telecomunicaciones y servicios. El estudio se realizó entre abril y junio del 2014 en Lima. Dicho estudio permitió conocer cómo se podría motivar a los trabajadores y destacó un mayor reconocimiento (52%), seguido de capacitaciones constantes (49%) y una mejor comunicación (48%). Un mejor trato en el centro de trabajo (45%) y percibir un aumento de salario (39%) también influirían en la motivación para que los trabajadores sean más productivos.

Según (La república, Camino a la satisfacción laboral, 2013), atraer el talento humano deseado por la empresa dependerá en gran medida de los incentivos que se le brinden al trabajador, tener en una misma sintonía a todo el personal de trabajo permitirá concluir con mejores resultados, y eso dependerá de los gestores de capital humano. De hecho, un 72% de la población latinoamericana considera que un buen ambiente de trabajo que le brinde mayor tiempo libre durante el día permite ser más eficiente en las labores.

Así mismo La república, menciona que en el país aún falta mucho camino para satisfacer las necesidades que las nuevas generaciones manifiestan, al capital humano hay que darles las mejores herramientas para que implemente técnicas que permitan que el personal sienta más apego con su trabajo. El país se queda un poco atrás, con excepción de multinacionales que establecen su operación en el país, Europa y Estados Unidos nos aventajan en gran medida en este tema. El principal error nace en el departamento de recursos humanos, al que se le dan funciones operativas que no sobrepasan de la organización de la fiesta de fin de año, cuando este personal debería estar en junta directiva innovando prácticas para

incentivar la gestión del cuerpo de trabajo. Ese tipo de detalles son tomados en cuenta al momento de buscar trabajo, más que todo en las nuevas generaciones. Los nuevos profesionales definen lo que es urgente, aprenden a decir no, buscan tiempo para hacer ejercicio, administran sus tiempos de familia con planificación.

Según (El peruano, Un trabajador motivado es clave en la organización, 2017) la motivación del personal cobra especial interés en las organizaciones y esta puede ejecutarse de diferentes modos, mediante los modelos de retribución por desempeño o programas de beneficios. Sin embargo, identificar las capacidades y habilidades de cada trabajador e invertir en ellas siempre será la mejor apuesta. Además del espacio laboral, uno de los puntos que no se debe descuidar, es el plano familiar. El buen balance de la vida profesional y familiar permitirá tener a un trabajador agradecido y enfocado en los resultados de la organización.

Así mismo, El peruano refiere que por tal motivo no es sorpresa que las empresas con mayor valor en el mundo tengan el foco en la satisfacción de su talento humano. Hay empresas donde los colaboradores tienen la libertad de elegir el proyecto en el que desean trabajar, con base en sus capacidades y motivaciones. Estimulan la toma de riesgos y generalmente no castigan los errores que se puedan cometer en el proceso. Las empresas de hoy tienen una variedad de herramientas para medir el desempeño humano, todas las organizaciones deberían evaluar y empezar a utilizar para tener respuestas sobre el estado real de la organización y así evaluar y proponer los cambios o mejoras que conducirán al éxito.

La empresa privada, se encuentra ubicada en el distrito de la molina, fundada hace 20 años dedicada al outsorsing comercial.

La estructura de la empresa está compuesta por el área de recursos humanos, área de administración, área comercial, logística y contabilidad.

Tiene como misión ofrecer un servicio innovador y efectivo que contribuya los resultados de los clientes. Promover un adecuado clima laboral para los trabajadores.

Su visión es ser reconocida en el mercado como especialistas de clase mundial en los servicios de mercadeo en punto de venta y marketing below the line (BTL).

Sus principales valores son incentivar el respeto mutuo con los trabajadores, la disciplina frente al trabajo, cumplir las leyes laborales, normas de seguridad y salud en el trabajo vigente.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la supervisión en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del ambiente físico en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las prestaciones en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina?

¿Cuál es el nivel de satisfacción intrínseca por su trabajo en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la participación en la toma de decisiones en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar el nivel de satisfacción de la supervisión en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.

Determinar el nivel de satisfacción del ambiente físico en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.

Determinar el nivel de satisfacción de las prestaciones en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.

Determinar el nivel de satisfacción intrínseca por su trabajo en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.

Determinar el nivel de satisfacción en la participación en la toma de decisiones en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.

#### **1.4 Justificación e importancia del problema**

Pintado (2011) definió a la satisfacción de los trabajadores como la actitud que manifiestan con respecto a su puesto de trabajo, Así mismo indica que está íntimamente asociada al clima organizacional de la de organización y al nivel de desempeño. Por lo tanto, la satisfacción se relaciona mucho con otros factores que también conllevan a tener mayores resultados en cuanto a su trabajo

Según Villagra (2007) sostuvo que la satisfacción es un concepto amplio que involucra a diversas actitudes y comportamiento de los trabajadores con respecto a su puesto de trabajo, Por ello podemos decir que la satisfacción proviene de las actitudes que cada colaborador posee frente a su trabajo para el cumplimiento de metas.

La presente investigación radica en la realidad problemática que en la empresa privada donde se realizara el estudio no toma importancia a la satisfacción laboral de sus trabajadores, ya que lo visualizan como un gasto y no como una inversión para el crecimiento de esta, es por ello que no conservan a su personal por tiempos prolongados.

Las empresas que buscan obtener mayores ingresos en relación al trabajo realizado por su personal, se enfocan únicamente a que el trabajo se realice de forma correcta, no importando cómo lo realice y cómo se siente el trabajador en ciertas circunstancias del proceso, es aquí un punto importante donde la empresa debe tomar en cuenta al trabajador como un elemento importante y clave en el desarrollo y término de la operación, un trabajador con satisfacción laboral realizará su labor de manera exitosa.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Internacionales

Calderón Eunice, (2016) en Guatemala publicó la siguiente investigación “**Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango**”, cuyo objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, en cada una de las actividades que conforman o realizan en su trabajo. El método empleado fue de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 40 colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, con un rango de edad entre los 20 y 55 años. Para este estudio no se tomó en cuenta factores cualitativos como el sexo, la edad, la etnia, el grado de escolaridad o la posición socioeconómica que cada uno posea. El instrumento utilizado fue el cuestionario evaluar la satisfacción laboral elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno. Los resultados de la investigación indicaron que los colaboradores se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral.

Rebolledo Beatriz, (2015) en Chile publicó la siguiente investigación “**Calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de Chillán**”, tuvo como objetivo enfocar aquellos procesos que aparecen durante el trabajo, que tienen que ver con la ejecución, el logro de ciertas tareas y que resultados producen determinadas actitudes que pueden o no estar asociadas a la calidad de vida de cada sujeto. Para ello se empleó un tipo de investigación correlacional y el diseño es de tipo no experimental transeccional. La población estuvo conformada por 193 trabajadores, con un rango de edad de 18 a 72. Los instrumentos utilizados fueron The World Health Organization Quality of Life-



BREF (WHOQOL-BREF) es un instrumento desarrollado por la OMS el cual arroja un perfil de calidad de vida y la escala de satisfacción general de Warr, Cook y Wall. Los resultados de la investigación indican que la población de comerciantes estudiado de la ciudad de Chillán presentó un buen nivel de satisfacción laboral además de una buena percepción acerca de su calidad de vida. En cuanto a los puntajes obtenidos, estos fueron en general buenos, superando el término medio.

Ríos Fernanda, (2014) en Guatemala publicó la siguiente investigación **“Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”**, cuyo objetivo fue determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de la Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango. El estudio fue de índole descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 28 colaboradores, comprendidos entre las edades de 22 a 52 años. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de satisfacción laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno, el cual mide la satisfacción laboral, seguidamente se aplicó la escala de clima organizacional (EDCO), elaborado por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria. Los resultados determinaron que en general la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentra en niveles apropiados, pues la mayoría afirma estar satisfecho y con un buen nivel de clima; concluyendo que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal evaluado, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva.

Zavala Omar, (2014) en México publicó la siguiente investigación **“Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”**, cuyo objetivo fue la elaboración de un instrumento de medición que aborda el tema de la motivación y satisfacción laboral, tomar como referencia los resultados arrojados por el instrumento de medición, verificando si existen diferencias en la motivación y satisfacción laboral entre los grupos que fueron estudiados a partir de las variables independientes que se manejaron en el

estudio y la contextualización de los datos cuantitativos para entender mejor estos resultados. El método del estudio fue de tipo no experimental transversal correlacional-causal y tiene un enfoque mixto. La población estuvo conformada de 58 empleados. El instrumento utilizado fue un cuestionario. Según los resultados obtenidos no se encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblacionales que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa.

Caro Paula y Jiménez Juan, (2014) en Chile publicaron la siguiente investigación **“Caracterizar la satisfacción laboral, con respecto a los beneficios laborales de los trabajadores, de las empresas constructoras inscritas en la cámara chilena de la construcción, que tienen sus obras localizadas en la ciudad de Puerto Montt”**, cuyo objetivo fue contribuir con información sobre los beneficios laborales, con mayor significancia para los trabajadores, destacando la importancia que tiene la responsabilidad social laboral para la satisfacción laboral de los trabajadores. El método empleado fue tipo descriptiva y tiene un enfoque mixto. La población estuvo conformada 473 trabajadores y una muestra de 243 trabajadores. El instrumento utilizado fue un cuestionario de satisfacción laboral S20/23 que mide la satisfacción laboral, propuesto por Meliá y Peiró. Los resultados obtenidos fueron que los trabajadores de las empresas que formaron parte del estudio se encuentran satisfechos con los beneficios laborales que le brinda su empresa, sus niveles de satisfacción se encuentran mayormente en el rango muy satisfecho y algo satisfecho.

### **2.1.2. Nacional**

Pacheco Deyssi, (2018) en Perú se realizó la siguiente tesis titulada **“Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú, 2017”**, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. Para ello emplearon una metodología cuantitativa, descriptiva, diseño no experimental de corte

transversal. La muestra fue la misma que la población es decir estuvo conformada por 62 colaboradores de un rango de edad de 27 a 55 años, de sexo femenino. Se midió el nivel de satisfacción mediante el instrumento de Arias y Gandarillas, esta escala fue creada por Warr, Cook y Wall. En conclusión, el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. en un poco más del 50% percibía una moderada insatisfacción tanto de manera general como en sus dimensiones intrínseca y extrínseca.

Ramírez Fernando, (2017) en Perú se realizó la siguiente tesis titulada **“Nivel de Satisfacción Laboral en una MYPE de Lima Metropolitana, 2017”** cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de la MYPE TEVOLUTION SAC de Lima Metropolitana. Se utilizó el tipo de investigación cuantitativo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, La muestra estuvo conformada de 61 colaboradores. El instrumento utilizado fue la escala de satisfacción laboral de Anaya y Suárez, adaptada y validada para Perú por Gómez, Incio y O’Donnell. Una de las conclusiones más importantes es que la satisfacción laboral general es percibida por parte de los trabajadores de la organización, de acuerdo a la medida general encontrada en esta investigación es de 54% lo cual indica un nivel alto de satisfacción, que permite concluir que la totalidad de la satisfacción laboral de esta investigación, está representada por encima del promedio en comparación a los demás trabajadores que se encuentran en un nivel bajo de satisfacción y se hallan en una media general de 44%.

Huaman Angelica, (2018) en Perú se realizó la siguiente tesis titulada **“Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Calzados Chosica SAC, 2017”** cuyo objetivo general es conocer la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Calzados Chosica SAC, 2017. El método empleado fue el diseño cuantitativo no experimental de tipo transversal descriptivo. La población estuvo compuesta por 471 empleados y la muestra por 212 colaboradores. Se utilizó como técnica la encuesta. Según los resultados obtenidos, mantenían una buena satisfacción laboral deseada con una media de 42%, un valor mínimo de 21 y un valor máximo de 58, resaltando los factores extrínsecos sobre las relaciones sociales y el bienestar laboral. El nivel de satisfacción laboral es de 49%.

Cañamero Lorena, (2018) en Perú se realizó la siguiente tesis titulada **“Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los Servicios Logísticos – Callao, 2017”** el estudio tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao. Para ello se trabajó con un diseño descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 40 trabajadores y la muestra fueron 30. El instrumento usado fue la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma validado en Perú. Los resultados reflejaron que la satisfacción laboral de los trabajadores está en una categoría diagnóstica promedio, según los resultados obtenidos se elaboró un programa de capacitación con técnicas de aprendizaje para elevar el nivel de satisfacción laboral frente al trabajo.

Saravia Licia, (2018) en Perú se realizó la siguiente tesis titulada **“Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú, 2017”** el estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que predomina en los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos. El método empleado fue de tipo descriptivo y diseño no experimental. La población y la muestra estuvieron conformada de 75 trabajadores. El instrumento usado fue el cuestionario Escala de Comportamiento Organizacional - ECO 50, cuyo nombre original es S20/S23 de Meliá y Peiró, y el cual fue adaptado al Perú por Pereyra en el 2015. Se concluyó que el 34.67% presenta un nivel de satisfacción alto y el 30.67% un nivel bajo, de igual manera se obtuvieron resultados de los 5 factores que integran el concepto de satisfacción laboral en el presente estudio, donde predominó un nivel muy alto en prestaciones, y un nivel predominantemente muy bajo en los factores en supervisión, intrínseco y participación.

Leiva Nancy, (2017) en Perú se realizó la siguiente tesis titulada **“Satisfacción Laboral en Trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del Distrito de La Victoria - 2017”** el estudio tuvo como objetivo determinar el factor de satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución

pública del distrito de la Victoria - 2017. Para ello se trabajó con un diseño descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 53 trabajadores El instrumento usado fue la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma validado en Perú. Los resultados indicaron que el factor de satisfacción laboral predominante es el desempeño de tareas y por el contrario la dimensión que causó rechazo o insatisfacción fue la de beneficios Laborales y remunerativos

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de Satisfacción laboral**

Davis y Newstrom, (1991) La satisfacción laboral se investiga desde diversos campos como la psicología, economía, sociología y ha sido definida de muchas formas, considerada desde un inicio como “el estado emocional o afectivo de las personas hacia su trabajo”.

Existen dos aproximaciones sobre el concepto de satisfacción laboral, la unidimensional la cual se centró como la actitud hacia el trabajo en general, y la multidimensional que define a la satisfacción laboral con aspectos específicos que pueden ser medidos por separado.

Locke, (1976) La satisfacción laboral es definida como "un estado emocional placentero, resultado de la propia percepción del sujeto en su centro laboral". No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Este autor identificó nueve dimensiones: satisfacción con el trabajo, con el salario, promociones, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, la empresa y la dirección.

Pintado, (2011) La satisfacción laboral se define como la actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla frente a su propio trabajo, como se identifica con la empresa, sintiéndose parte de su equipo mostrando satisfacción con el clima organizacional de la empresa, los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos debiendo ser justos, equitativos y estar acorde a las expectativas generales.

González, (2004) La satisfacción habitual de un trabajador con su trabajo es la consecuencia de una mezcla de factores, y la compensación financiera es solo uno de ellos. La función de la administración en la mejora de la satisfacción laboral de los empleados es asegurarse de que el ambiente de trabajo sea positivo, la moral sea alta y los empleados tengan los recursos que necesitan para realizar las tareas que les han sido asignadas.

Robbins y Judge, (2009) Definen la “satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo como una sensación positiva sobre el propio trabajo, es decir genera sentimientos positivos hacia el empleo o por lo contrario sentimientos negativos si estos la persona se siente insatisfecha”. Estos autores realzan el termino indicando que cuando nos referimos a la satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo nos estamos refiriendo al mismo factor y que es resultando la evaluación que la da el sujeto a las características de este.

### **2.2.2. Historia**

Para entender el término de satisfacción laboral hay que regresar a la raíz del término y entender el significado de las palabras, solo de esta manera se tendrá una acepción real de lo que significa este término.

**Satisfacción:** “Satisfacción, del latín satisfacción, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria, al alcanzar la satisfacción, el funcionamiento mental del ser humano se encuentra en armonía. La satisfacción contribuye a la felicidad mientras que, por el contrario, la insatisfacción genera sufrimiento”.

**Laboral:** es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra, La palabra “trabajo” deriva del latín tripalium, que era una herramienta parecida a un cepo con tres puntas o pies que se usaba

inicialmente para sujetar caballos o bueyes y así poder herrarlos. También se usaba como instrumento de tortura para castigar esclavos o reos.

Aslan, (2011) Existen muchas definiciones del concepto satisfacción laboral desde el comienzo del siglo pasado, Taylor (1911), en su estudio pionero sobre los trabajadores de la Bethlehem Steel Company, asumió que la satisfacción con el trabajo estaba relacionada con las ganancias del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivos, la apreciación y las oportunidades de progreso.

Bruce, (2006) Otro de los preludios importantes para el estudio de satisfacción laboral fueron los de Harvard studies 1924 -1933 realizados por Elton Mayo de la Harvard Business School, que observó cómo los efectos de distintas condiciones afectaban la productividad de los trabajadores. Estos estudios finalmente demostraron que los cambios en las condiciones de trabajo mejoraban la productividad, fue más tarde que se descubrió que este incremento no era resultado de las nuevas condiciones, sino del conocimiento de los colaboradores de estar siendo observados. De estos hallazgos Elton Mayo en 1945 aseguro que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción con el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían, como la seguridad, estima, afiliación, interés intrínseco por el trabajo y los logros. Estos descubrimientos aportaron importante evidencia de que la gente trabaja por otros propósitos además del salario, lo que abrió el camino a los investigadores a otros factores de la satisfacción laboral.

### **2.2.3. Importancia de la satisfacción laboral**

Según Robbins y Judge (2009) la satisfacción laboral tiene gran importancia para las empresas por las siguientes razones: existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia reflejándose ausentismo y rotación. También está demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de buena salud y viven más años. Es decir, la satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

Actualmente esto es importante porque la mayoría de las personas laboran en empleos que no les agradan ni les permiten cumplir sus objetivos personales y

profesionales, normalmente se trata de personas preparadas profesionalmente pero no se sienten satisfechas con las necesidades y condiciones necesarias por los empleadores y muchos de los cuales deciden renunciar o retirarse del puesto por falta de condiciones ambientales y económicas de trabajo.

De ahí viene la importancia de que la satisfacción laboral de los trabajadores es actualmente considerada como una inversión para las empresas, pues al invertir en este aspecto se darían cuenta que los trabajadores a veces no es la necesidad económica la que refleja sino la necesidad de tener reconocimiento social o que se les conceda alguna prestación o beneficio adecuado en la empresa.

#### **2.2.4. Características determinantes de satisfacción laboral**

##### **2.2.4.1. Características personales que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral**

Estudios no tan solo de psicología, sino también de estructuras organizacionales se han preocupado e interesado por analizar la influencia que las características personales del trabajador tales como; edad, género, nivel educacional, antigüedad en el trabajo, que ejercen sobre el nivel de satisfacción laboral. Las características personales asociadas al bienestar laboral no necesariamente tienen que ser observables, sino que también pueden reflejar los valores de los sujetos respecto a su vida laboral. Además, hay que considerar que condiciones de vida como el entorno laboral, concretamente las familias, han sido integradas como variables al momento de explicar y analizar la satisfacción laboral.

##### **Edad**

Clark, (1997) Los trabajadores que van siendo mayores suelen sentirse más satisfechos con sus trabajos debido a razones tales como, menores expectativas, un mejor ajuste a su situación laboral, experiencia entre otras. Ocurre además que a mayor edad el empleado puede tener un mejor empleo como consecuencia de su experiencia y su superior movilidad en el pasado.

También pueden existir diferencias de edad respecto a los valores laborales, por ejemplo, los empleados de mayor edad podrían conceder menos importancia a



ciertos aspectos, que generalmente provocan insatisfacción como el salario, puesto de trabajo las oportunidades de promoción. Por otro lado, los trabajadores más jóvenes suelen estar menos satisfechos porque sus expectativas son más altas o porque se adaptan menos al trabajo, y aunque hay excepciones, la tendencia general es que aumenta la satisfacción conforme a como aumenta la edad.

### **Género**

Clark, (1997) Además de prestar atención a la edad al momento de estudiar la satisfacción laboral, también el género desde la incorporación de la mujer a la vida laboral ha sido considerado una variable de análisis. Según los mismos investigadores, numerosos estudios coinciden en que existe discriminación de la mujer en el mercado del trabajo, lo que significa que existe para ellas una menor retribución, menos oportunidades y mayores tasas de despido. Sin embargo, estas mismas investigaciones expresan que las mujeres presentan un mayor nivel de satisfacción que los varones, pudiendo explicarse esto, debido a que las mujeres al momento de trabajar esperan menos de sus trabajos y se generan menos expectativas respecto de este.

### **Nivel Educativo**

Clark, (1997) El nivel educativo es visto como una probabilidad de lograr un mejor ajuste laboral, puesto que una persona que goce de un mejor nivel tendrá, la posibilidad de conseguir excelentes oportunidades de empleo. Es en este contexto que las investigaciones sobre el efecto de la educación sobre los resultados laborales arrojan que los que gozan de un mayor nivel educativo tienen mejores beneficios, son promocionados con rapidez, tienen más oportunidades, y por lo general consiguen mejores empleos. No obstante, un trabajador que goce de dichas características no necesariamente se encuentra satisfecho laboralmente, si la utilidad del trabajo depende de la comparación entre resultados, aspiraciones y estas últimas aumentan con la educación.

### **Antigüedad**

Clark, (1997) Se espera una relación positiva entre antigüedad y satisfacción laboral, es decir, mientras se incrementa la antigüedad el trabajo podría volverse más satisfactorio al enriquecerse el empleado de oportunidades y

responsabilidades en el centro de trabajo, por ende, ajustarse mejor al empleo deseado por el individuo. Esto es si se supone que un trabajador a medida que va cumpliendo años permanece en un mismo puesto de trabajo, incrementando sus años de antigüedad.

Los puntos señalados anteriormente mencionan características propias del individuo que pueden afectar en el nivel de satisfacción laboral. No obstante, existen también características o condiciones que son propias de lugar de trabajo, como el salario, horas de trabajo, estabilidad o inestabilidad laboral, relaciones de trabajo que también son factores influyentes en la satisfacción laboral.

#### **2.2.4.2. Características asociadas al trabajo que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral**

Para lograr una adecuada concepción de la satisfacción laboral, no tan solo hay que considerar aspectos personales que la afecten, como los antes expuestos, sino, que además hay que identificar características asociadas directamente al trabajo, las que producirán experiencias subjetivas de satisfacción. El modelo teórico especifica cuatro categorías de variables que relacionan características de trabajo y resultados: características de la tarea (Variedad, autonomía, feedback); condiciones del trabajo (sobrecarga laboral, condiciones físicas, ambigüedad); relaciones sociales/laborales (apoyo social y participación); y condiciones de empleo (salario, seguridad laboral y oportunidades de promoción).

De acuerdo con lo que se establece a continuación, Robbins y Jugde (2009) agrupan y compendia una serie de características asociadas al trabajo, que ejercen influencia sobre la Satisfacción Laboral, las que por cierto considero principales:

##### **Trabajo mentalmente desafiante**

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy pocos desafíos provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de

fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados experimentarían placer y satisfacción.

### **Recompensas justas**

Los empleados quieren sistemas de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve como justo con base en la demanda de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Ocurre que mucha gente acepta menos dinero a cambio de trabajar en un área preferida, o en un trabajo menos demandante, o de trabajar menos horas. Pero la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia. Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción laboral.

### **Condiciones favorables de trabajo**

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían tampoco estar en el extremo, por ejemplo, tener demasiado calor, muy poca luz, etc. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar relativamente cerca de casa, en buenas instalaciones, modernas y con equipamiento adecuado.

### **Compañeros que brinden apoyo**

El trabajo es una actividad que cubre necesidades de interacción social, donde los jefes son unos de los principales determinantes de satisfacción laboral. Si bien esta interrelación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes o jefes tolerantes están más satisfechos que aquellos con líderes indiferentes, autoritarios e intolerantes.

### **2.2.5. Dimensiones**

Entre las dimensiones tenemos las siguientes:

- Satisfacción de la supervisión
- Satisfacción del ambiente físico
- Satisfacción de las prestaciones
- Satisfacción intrínseca por su trabajo
- Satisfacción en la participación en la toma decisiones

### **2.2.6. Teorías**

#### **2.2.6.1 Teoría de las Metas de Locke**

Locke (1976), es uno de los autores más importantes de la satisfacción laboral, por tanto, su teoría es una de las más utilizadas, puesto que, relaciona más conceptos y es aplicable a más campos de investigación y la precisa como "un estado emocional placentero, resultado de la propia percepción del sujeto en su centro laboral"

Este modelo tiene como meta incrementar la eficiencia, eficacia y desempeño de los empleados de una organización mediante la motivación de los empleados que a su vez vayan de la mano con recompensas.

Este autor, señala que los objetivos e intenciones son cognitivos e intencionales, esta teoría nos indica que el establecimiento de metas específicas ayuda a generar mayores niveles de rendimiento que, generan rentabilidad a la empresa a largo plazo.

Esta teoría tiene dos características, el objetivo y la intensidad de la meta, el primero se refiere a lo que se quiere lograr, el segundo se refiere a los elementos físicos, elementos mentales con los que se cuenta y los que se necesita para alcanzar el objetivo.

La satisfacción laboral está compuesta por varias dimensiones según este autor, en las que figuran las tareas pendientes, el salario, las oportunidades de ascenso y la relación con el entorno.

### **2.2.6.2 Teoría de los dos factores de Herzberg**

**Herzberg (1959)** también llamada teoría bifactorial de la satisfacción afirma que “la satisfacción en el trabajo solo se da en la persona por factores intrínsecos, también nombrados factores motivadores y la insatisfacción en el trabajo depende de factores extrínsecos, a los que llamo factores higiénicos”. Y se deslindan de la siguiente manera:

#### **a) Factores higiénicos o factores extrínsecos**

Esta referido a las diversas condiciones que rodean a los empleados en su jornada laboral, y está relacionada con la ergonomía, las retribuciones económicas, beneficios sociales, políticas de la organización, la forma en que dirigen o supervisan a los empleados, el clima laboral, las relaciones con los compañeros, trabajo en equipo, cumplimiento de reglamento interno de la empresa, el estatus, la percepción de prestigio por trabajar en dicha organización, etc.

Lo mencionado esta derivado de la motivación ambiental y constituyen los factores que generalmente toman las empresas para motivar a su equipo. No obstante, los factores higiénicos no influyen significativamente en el comportamiento de los empleados. Cuando se hace referencia del concepto de higiene, hace referencia a todo tipo de acciones preventivas que buscan evitar insatisfacción en el ambiente o amenazas que pueden causar desequilibrio. Si estos factores se desarrollan de manera adecuada en las organizaciones, solo evitaran la insatisfacción, puesto que no influyen significativamente en la conducta. Sin embargo, si son precarios tienden a generar insatisfacción por los que se les llaman componentes de insatisfacción y los resume de la siguiente manera:

- Condiciones de laborales y bienestar.
- Políticas de la organización específica y administración.
- Relaciones con el supervisor o supervisores.
- Salario por el servicio brindado y la respectiva remuneración.
- Seguridad en el puesto laboral.
- Relaciones con los colaboradores.
- La percepción de estatus.

## **b) Factores motivacionales o factores intrínsecos**

Estos componentes son estimados de gran valor a nivel interno y están íntimamente relacionadas con el contenido del cargo que se tiene en la empresa, así como propósito de las actividades, tareas que se llevan a cabo ya que están bajo el dominio del individuo. Esta involucrados los sentimientos, el desarrollo personal y la continua autorrealización, pero depende del esfuerzo de la persona.

En la motivación están implicados los sentimientos de realización, de crecimiento personal y profesional, reconocimiento, enfrentarse a la realización de actividades donde se requiera más esfuerzo y presente un desafío para el empleado con el fin de entender el propósito de las tareas que realiza. Si los componentes o factores motivacionales están presentes, aumentan la satisfacción laboral, por el contrario, si no están presentes, elevan las posibilidades de ausencia de satisfacción laboral. Por lo que se catalogan como factores de satisfacción que están formados por el contenido del puesto y hacen parte de lo siguiente:

- Delegación de las responsabilidades con los colaboradores.
- Libertades para decidir cómo realizar sus labores en el trabajo.
- Las posibilidades de ascenso.
- Plantearse objetivos y una respectiva evaluación de estos.
- Comprensión del puesto por parte de quien lo desempeña.
- Ampliación de las actividades del puesto, con sus compañeros y jefes.
- Línea de carrera.

Se plantea que esto enfoques son complementos que realzan la información sobre la satisfacción laboral que nos permite tener una visión holística e integradora sobre esta variable como un objeto de estudio a nivel psicosocial. También existen diferencias en lo que espera recibir el trabajador al hacer su labor con el apoyo recibido por sus compañeros y lo que obtiene de ese apoyo. La postura que tome los individuos respecto a estas diferencias varía dependiendo del nivel de presencia de los factores intrínsecos o extrínsecos.

### **2.2.6.3 Teoría de las Expectativas de Vroom**

(Vroom, 1964) Esta teoría fue propuesta por Vroom, describe que los sujetos piensan por sí mismos, creen que el futuro es positivo y que con ello se tienen expectativas que cosas buenas siempre sucedan, los resultados de sus acciones son el resultado de la elección que tomen entre diferentes opciones.

Esta teoría tiene como principal objetivo obtener recompensas, luego de realizar acciones positivas.

(Chiang, Martin, y Nuñez, 2010) La teoría de Vroom refiere al hecho de que la satisfacción de la conducta humana y laboral depende de la posibilidad subjetiva de que un determinado comportamiento conduzca a unos determinados resultados. El hombre ante cualquier conducta tiene determinadas expectativas en relación con los resultados que se le asocian. En consecuencia, selecciona, entre los diversos comportamientos posibles, aquellos cuyos resultados en función a sus expectativas, le proporcionan el máximo de satisfacción. Las personas motivadas perciben las metas y los incentivos que reciben como propios. Para poder analizar la motivación primero se debe conocer los objetivos de la empresa y cuan alineados estén los sujetos con ella, es decir, cuáles son los recursos con los que se cuenta para avanzar. Esta teoría engloba tres elementos: Expectativa: Que se define como la relación entre el esfuerzo y el desempeño, esto es la probabilidad percibida por el sujeto de las acciones que realiza tendrán un resultado óptimo; Fuerza: Se define como el grado en que el individuo se desempeña para lograr el objetivo deseado y valencia: es lo interesante que puede resultar al incentivar, la importancia que el individuo le asigne a la recompensa.

#### **2.2.6.4 Teoría de las Necesidades de McClelland**

McClelland (1961), propone una teoría en la que las personas poseen necesidades específicas que se van adquiriendo y moldeando a lo largo de su vida.

La satisfacción según este autor depende de tres necesidades predominantes y ello condiciona nuestra forma de ser: Necesidades de logro, referido al éxito que se espera obtener, a la capacidad de conseguir metas y ser reconocidos por ello. Las personas que tienen esta necesidad como su prioridad, les gusta arriesgarse y prefieren trabajar solos o con personas que tengan esta necesidad como prioridad también; necesidades de afiliación: que es lo referente a sentirse parte de un grupo humano, de ser aceptado por ellos y ser queridos. Este tipo de necesidad está conformada por personas que son solidarias, pacíficas y conformistas. Se espera que esta clase de personas sean más sociales que la media y que busquen desarrollar relaciones personales; necesidades de poder: esta es la necesidad de tener el control sobre nosotros mismos o sobre lo que rodea, también se podría entender como la necesidad de influir sobre las personas que están en el entorno cercano.

Este tipo de persona buscará siempre las oportunidades para poder liderar grupos en todas las esferas.

### **2.3. Definiciones conceptuales**

#### **2.3.1. Satisfacción laboral**

El tema de satisfacción laboral en los últimos años ha sido abordado por muchos autores desde todas las aristas posibles; desde lo social, económico, organizacional, psicológico, administrativo entre otros, a continuación, se presentarán algunas de las definiciones más relevantes respecto al tema.

Chiang, Méndez y Sánchez, (2010) establecen que es importante tener en cuenta que la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de relativo placer o dolor, y que no está determinada por cuestiones objetivas o derivadas de intenciones de comportamientos. Un empleado estará satisfecho con su trabajo, cuando como consecuencia de este, experimente sentimiento de bienestar por ver cubiertas



adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados obtenidos considerados como una recompensa aceptable a la ejecución de la tarea.

Muñoz (2008) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas acordes con sus expectativas”.

### **Satisfacción de la supervisión**

Relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los supervisores, a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

### **Satisfacción del ambiente físico**

Relativos al entorno físico, el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene, salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.

### **Satisfacción de las prestaciones**

Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y formación o capacitación.

### **Satisfacción intrínseca por su trabajo**

Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo a sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca los objetivos, metas y producción a alcanzar.

### **Satisfacción en la participación en la toma decisiones**

Se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección de la propia tarea.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo**

La presente investigación es de tipo descriptivo, puesto que va a determinar y recolectar datos sobre los diversos aspectos y dimensiones del fenómeno que se está investigando.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Asimismo, según Behar (2008), la investigación de tipo descriptiva sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.

##### **3.1.2 Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental, puesto que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño no experimental podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos.

Asimismo, Palella y Martins (2012), define el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no

sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

La población de estudio está conformada por 120 trabajadores de ambos sexos, en los rangos de edades de 23 a 42 años, quienes laboran en una empresa privada del distrito La Molina.

#### 3.2.2 Muestra

El tipo de muestreo es aleatoria simple, porque todos los elementos que forman parte de la población tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra. El tamaño de la muestra es 53 trabajadores.

$$N = 120$$

$$Z = 1,96 \text{ (para un nivel de confianza al 95\%).}$$

$$P = 0,5$$

$$Q = 1 - P = 0,5$$

$$h_e = 0,05 \text{ (5\% de error)}$$

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{d^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{120 (1,96)^2 (0,05) (0,5)}{(0,05)^2 (120-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{115,248}{2,1504} = 53,59$$

$$n = 53$$

$$n = 53$$

$$n = 53$$

$$n = 53$$

### **3.3 Identificación de la variable y su operacionalización**

La variable de estudio es satisfacción laboral la cual tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina. Por otro lado, mediante el instrumento medimos los niveles de satisfacción laboral que constituyen las dimensiones centrales del comportamiento organizacional.

**Tabla 1.** Operacionalización de la variable satisfacción laboral

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Peso</b>	<b>N° de items</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles</b>
Actitud o un conjunto de actitudes positivas desarrolladas por la persona hacia su área de trabajo, su entorno, y todo lo que conlleva ese ambiente de manera general o específica. <b>(Melia &amp; Peiro, J.M., 1998)</b>	<p><b>Satisfacción de la supervisión</b></p> <p>Relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa</p>	28.05 %	6	Satisfacción de la supervisión (513,514,515, 516,517,518)	<p>-satisfacción muy baja</p> <p>-satisfacción baja</p> <p>-satisfacción promedio bajo</p> <p>-satisfacción promedio</p> <p>-satisfacción promedio alto</p> <p>-satisfacción alta</p> <p>-satisfacción muy alta</p>

	<p><b>Satisfacción del ambiente físico</b></p> <p>Relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la Iluminación.</p>	21.16 %	5	<p>Satisfacción del ambiente físico (506,507,508, 509,510)</p>	<p>-satisfacción muy baja</p> <p>-satisfacción baja</p> <p>-satisfacción promedio bajo</p> <p>-satisfacción promedio</p> <p>-satisfacción promedio alto</p> <p>-satisfacción alta</p> <p>-satisfacción muy alta</p>
	<p><b>Satisfacción de las prestaciones</b></p> <p>Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que</p>	18.16 %	5	<p>Satisfacción de las prestaciones (504, 511,512,522, 523)</p>	<p>-satisfacción muy baja</p> <p>-satisfacción baja</p> <p>-satisfacción promedio bajo</p> <p>-satisfacción promedio</p>

	<p>se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación o capacitación.</p>				<p>-satisfacción promedio alto</p> <p>-satisfacción alta</p> <p>-satisfacción muy alta</p>
	<p><b>Satisfacción intrínseca por su trabajo</b></p> <p>Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar</p>	<p>17.16 %</p>	<p>4</p>	<p>Satisfacción intrínseca por su trabajo (501,502,503, 505)</p>	<p>-satisfacción muy baja</p> <p>-satisfacción baja</p> <p>-satisfacción promedio bajo</p> <p>-satisfacción promedio</p> <p>-satisfacción promedio alto</p> <p>-satisfacción alta</p> <p>-satisfacción muy alta</p>

	<p><b>Satisfacción en la participación en la toma de decisiones</b></p> <p>Se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea.</p>	15.45 %	3	<p>Satisfacción en la participación en la toma de decisiones (519,520,521 )</p>	<p>-satisfacción muy baja</p> <p>-satisfacción baja</p> <p>-satisfacción promedio bajo</p> <p>-satisfacción promedio</p> <p>-satisfacción promedio alto</p> <p>-satisfacción alta</p> <p>-satisfacción muy alta</p>
--	--	---------	---	---	---



### 3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

El instrumento de medición y evaluación será la escala de comportamiento organizacional ECO 50, que evalúa el nivel de satisfacción laboral y puede aplicarse a nivel individual o grupal. El tiempo promedio del llenado del cuestionario es de 10 a 15 minutos. La escala de satisfacción laboral está formada por 23 ítems agrupados en 5 dimensiones: satisfacción de la supervisión, satisfacción del ambiente físico, satisfacción de las prestaciones, satisfacción intrínseca por su trabajo y satisfacción en la participación en la toma de decisiones. Adaptada por José Luis Pereyra Quiñones en el 2015.

#### Ficha técnica

**Nombre original:** Cuestionario S20/23 (1998). Cuestionario de satisfacción laboral.

**Nombre adaptado:** Escala de Comportamiento Organizacional en satisfacción laboral (ECO 50).

**Autor:** José Luis Meliá y José María Peiró.

**Procedencia:** Universidad de Valencia España.

**Adaptación peruana:** José Luis Pereyra Quiñones 2015.

**Administración:** Individual o colectiva.

**Duración:** Libre culminación, pero se termina en 10 minutos.

**Aplicación:** En forma de lápiz y papel.

**Dirigido a:** Jóvenes y adultos a partir de 18 años que trabajan en una empresa.

**Significación:** Evalúa la satisfacción laboral y sus cinco dimensiones.

**Tipificación:** Baremos con percentiles peruanos.

**Usos:** En Psicología Organizacional, como evaluación del clima, motivación, cultura organizacional y en la investigación.

**Materiales:** Un CD que contiene un software para su calificación grupal informatizada en Excel.

### **3.4.1 Adaptación**

#### **Características principales del ECO 50**

El ECO 50 es una escala de comportamiento organizacional que integra conocimientos teóricos y fundamentos empíricos en una muestra normativa regular (N=241), pautas para la administración, calificación y obtención de un perfil de resultados computarizado, alta confiabilidad y validez.

La ECO 50 contiene 23 ítems distribuidos en cinco dimensiones, es una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos en el cual los evaluados responden a cada ítem según las siguientes opciones de respuesta: (Muy satisfecho=7, Bastante satisfecho=6, Algo satisfecho=5, Indiferente= 4, Algo insatisfecho=3, Bastante insatisfecho=2, Muy insatisfecho=1).

Los 23 ítems están expresados en palabras de manera afirmativa, son valorados de forma directa, quiere decir que los puntajes directos son tomados tal cual los expresan el evaluado. La ECO 50 no tiene ningún ítem que está redactado en forma negativa, ni tampoco hay calificaciones inversas. El puntaje de cada dimensión se obtiene sumando los ítems que le corresponden y el puntaje global se obtiene sumando los puntajes directos de las 5 dimensiones.

#### **Dimensiones contenidas en la ECO 50**

- Satisfacción de la supervisión
- Satisfacción del ambiente físico
- Satisfacción de las prestaciones
- Satisfacción intrínseca por su trabajo
- Satisfacción en la participación en la toma decisiones

#### **Interpretación de los puntajes escalares**

Según Pereyra para la interpretación de los resultados del ECO 50 se requiere del usuario una comprensión general de las teorías de la satisfacción laboral, indicando que hay componentes que conformar la definición de satisfacción laboral: un estado emocional, cognitivo y conductual.

Cuando esto ocurre los resultados obtenidos son fáciles de interpretar. Por ejemplo, un individuo con una puntuación con percentil 70 demuestra una inclinación por encima del promedio.

Los puntajes del ECO 50 utiliza la baremación con percentiles obteniéndose seis tablas distintas.

Para la S-Supervisión un promedio 32,76 y una desviación estándar de 5,025

Para la S-Ambiente físico un promedio 26,42 y una desviación estándar de 5,512

Para la S-Prestaciones un promedio 24,73 y una desviación estándar de 5,000

Para la S- Intrínseca por su trabajo un promedio 22,04 y una desviación estándar de 3,061

Para la S-Participación en toma decisiones un promedio 15,98 y una desviación estándar de 2,663

Para la S-Global en toma decisiones un promedio 121,94 y una desviación estándar de 16,594

### **Formulas psicométricas**

Dimensión Supervisión:

$$(513+ 514+ 515+ 516+ 517+ 518) = \mathbf{S-Supv}$$

Dimensión Ambiente Físico:

$$(506+ 507+ 508+ 509+ 510) = \mathbf{S-Amb}$$

Dimensión Prestaciones:

$$(504+ 511+ 512+ 522+ 523) = \mathbf{S-Prest}$$

Dimensión Intrínseca:

$$(501+ 502+ 503+ 505) = \mathbf{S-Intrín}$$

Dimensión Participación

$$(519+ 520+ 521) / 3 = \mathbf{S-Partic}$$

Satisfacción global:

$$501+502+503+504+505+506+507+508+509+510+$$

$$511+512+513+514+515+516+517+518+519+520+$$

$$521+522+523 = \mathbf{S-Global}$$

### **Modelo factorial empírico de 5 factores de J.L. Meliá y J.M. Peiró**

**El factor I** da cuenta del 28.05% de la varianza explicada y en el saturan los ítems 13 al 18 relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, por lo que hemos denominado a este primer factor Satisfacción con la Supervisión.

**El factor II** da cuenta del 21.16% de la varianza explicada y agrupa cinco ítems relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación tratándose claramente de un factor de Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo.

**El factor III** reúne cinco ítems y da cuenta del 18.16% de la varianza explicada. Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación. Hemos denominado a este factor Satisfacción con las Prestaciones recibidas.

**El factor IV** da cuenta del 17.16% de la varianza explicada. Sus cuatro ítems se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar por lo que lo hemos denominado satisfacción Intrínseca del trabajo.

**El factor V** incluye tres ítems que dan cuenta del 15.45% de la varianza explicada y que se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea. Por ello hemos denominado a este factor Satisfacción con la Participación.

#### **3.4.2 Validez**

Escala ECO 50 obtuvo la validez con el criterio de jueces o expertos. Se obtuvo la validez con el criterio de jueces. Mediante el Coeficiente de Validez de Aiken se procesó los acuerdos y desacuerdos de los jueces llegando al índice de 1.0

Se concluyó que la opinión de los expertos, el instrumento ha sido evaluado con una buena aceptación, obteniendo el nivel de validez de muy bueno.

### 3.4.3 Confiabilidad

La ECO 50 obtuvo la confiabilidad por el Alfa de Cronbach llegando a un índice .915 que es considerado excelente confiabilidad según Cabanillas (2004).

### 3.4.4 Baremación

**Tabla 2.** Pautas para interpretar los puntajes percentiles

<b>PC</b>	<b>Pautas de interpretación</b>
10	Satisfacción muy baja.
20	Satisfacción baja.
30	Satisfacción baja.
40	Satisfacción promedio bajo.
50	Satisfacción promedio.
60	Satisfacción promedio alto.
70	Satisfacción alta.
80	Satisfacción alta.
90	Satisfacción muy alta.

**Tabla 3.** Estadísticos de las 5 dimensiones de la satisfacción y la satisfacción global

		<b>Estadísticos</b>					
		S- superv	S-amb	S- prestac	S-intrins	S-partic	GLO
N	Válidos	241	241	241	241	241	241
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		32,76	26,42	24,73	22,04	15,98	121,94
Mediana		33,00	28,00	25,00	22,00	16,00	123,00
Moda		36	30	27	22	15	123
Desv. típ.		5,025	5,512	5,000	3,061	2,663	16,594
Varianza		25,248	30,386	25,004	9,369	7,091	275,367
Rango		26	29	28	23	14	95
Mínimo		16	6	7	5	7	64
Máximo		42	35	35	28	21	159
Percentiles	10	25,20	18,20	18,00	19,00	12,20	104,00
	20	29,00	22,00	21,00	20,00	15,00	110,00
	30	31,00	25,00	23,00	21,00	15,00	116,00
	40	32,00	26,00	24,00	22,00	16,00	119,80
	50	33,00	28,00	25,00	22,00	16,00	123,00
	60	34,00	29,00	27,00	23,00	17,00	126,00
	70	36,00	30,00	27,00	24,00	18,00	130,00
	80	37,00	30,60	28,00	24,00	18,00	134,00
	90	39,00	32,00	30,80	25,00	19,00	142,80

**Tabla 4.** Baremos percentiles en las 5 dimensiones y en satisfacción global

	S-superv		S-ambiente		S-prestac		S-Intrínseca		Partici		GLOBAL		
Pc	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Pc
10	6	25	5	18	5	18	4	19	3	11	23	104	10
20	26	28	19	22	19	21	20	20	12	12	105	110	20
30	29	31	23	25	22	23	21	21	13	14	111	116	30
40	32	32	26	26	24	24	22	22	15	15	117	119	40
50	33	33	27	28	25	25	23	23	16	16	120	123	50
60	34	34	29	29	26	26	24	24	17	17	124	126	60
70	35	36	30	30	27	27	25	25	18	18	127	130	70
80	37	37	31	31	28	28	26	26	19	19	131	134	80
90	38	42	32	35	29	35	27	28	20	21	135	161	90

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de los resultados

Después de reunir la información se procedió con lo siguiente:

-Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS versión 22, Excel 2013)

-Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes) de los datos del instrumento de investigación.

-Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor máximo y valor mínimo

Media aritmética.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

#### 4.2 Presentación de resultados

**Tabla 5.** Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación satisfacción laboral.

Estadísticos		
PUNTAJE TOTAL		
N	Válido	53
	Perdidos	0
Media		92,13
Mínimo		46
Máximo		150

El estudio realizado de 53 sujetos, sobre la satisfacción laboral tiene como interpretación los siguientes datos:

Una media de 92,13 se categoriza como “Muy baja”



Un valor mínimo de 46 se categoriza como “Muy baja”

Un valor máximo de 150 se categoriza como “Muy alta”

**Tabla 6.** Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes a la satisfacción laboral.

		<b>Estadísticos</b>				
		Satisfacción por la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca	Satisfacción con la participación
N	Válido	53	53	53	53	53
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		24,09	21,94	18,42	16,47	11,21
Mínimo		6	11	7	5	3
Máximo		42	33	32	28	21

Correspondiente a las dimensiones que abarcan la satisfacción laboral se puede observar los siguientes resultados:

En la dimensión satisfacción por la supervisión se puede observar:

- Una media de 24,09 que se categoriza como “Muy baja”
- Un mínimo de 6 que se categoriza como “Muy baja”
- Un máximo de 42 que se categoriza como “Muy alta”

En la dimensión satisfacción con el ambiente físico se puede observar:

- Una media de 21,94 que se categoriza como “Baja”
- Un mínimo de 11 que se categoriza como “Muy baja”
- Un máximo de 33 que se categoriza como “Muy alta”

En la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas se puede observar:

- Una media de 18,42 que se categoriza como “Muy baja”
- Un mínimo de 7 que se categoriza como “Muy baja”
- Un máximo de 32 que se categoriza como “Muy alta”

En la dimensión satisfacción intrínseca se puede observar:

- Una media de 16,47 que se categoriza como “Muy baja”
- Un mínimo de 5 que se categoriza como “Muy baja”
- Un máximo de 28 que se categoriza como “Muy alta”

En la dimensión satisfacción con la participación se puede observar:

- Una media de 11,21 que se categoriza como “Muy baja”
- Un mínimo de 3 que se categoriza como “Muy baja”
- Un máximo de 21 que se categoriza como “Muy alta”

En relación con los resultados que se mencionaron, a continuación, daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el alto índice, referente a las dimensiones de satisfacción laboral.

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción laboral

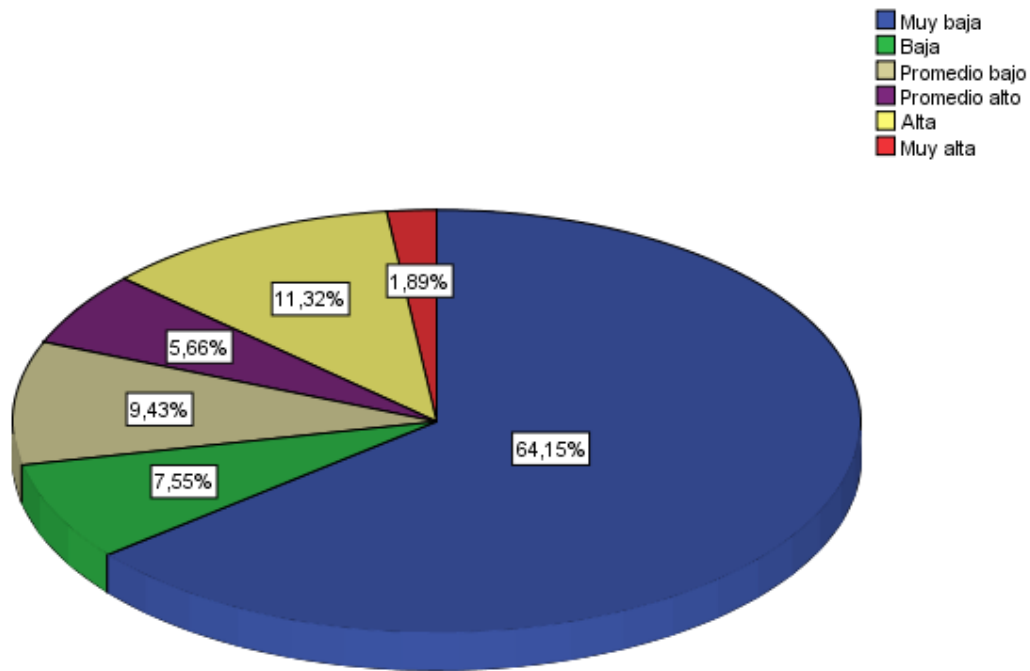
<b>RESULTADO DEL NIVEL GLOBAL DE SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	34	64,2	64,2	64,2
	Baja	4	7,5	7,5	71,7
	Promedio bajo	5	9,4	9,4	81,1
	Promedio alto	3	5,7	5,7	86,8
	Alta	6	11,3	11,3	98,1
	Muy alta	1	1,9	1,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

**Comentario:**

El nivel global de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 64,2%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 11,3%, se considera la categoría “Alta”
- El 9,4%, se considera la categoría “Promedio bajo”
- El 7,5%, se considera la categoría “Baja”
- El 5,7%, se considera la categoría “Promedio alto”
- El 1,9%, se considera la categoría “Muy alta”

## NIVEL



### Figura N° 1 Resultados de satisfacción laboral

#### Comentario:

El nivel global de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 64,15%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 1,9%, se considera la categoría “Muy alta”

**Tabla 8.** Nivel de satisfacción de la supervisión

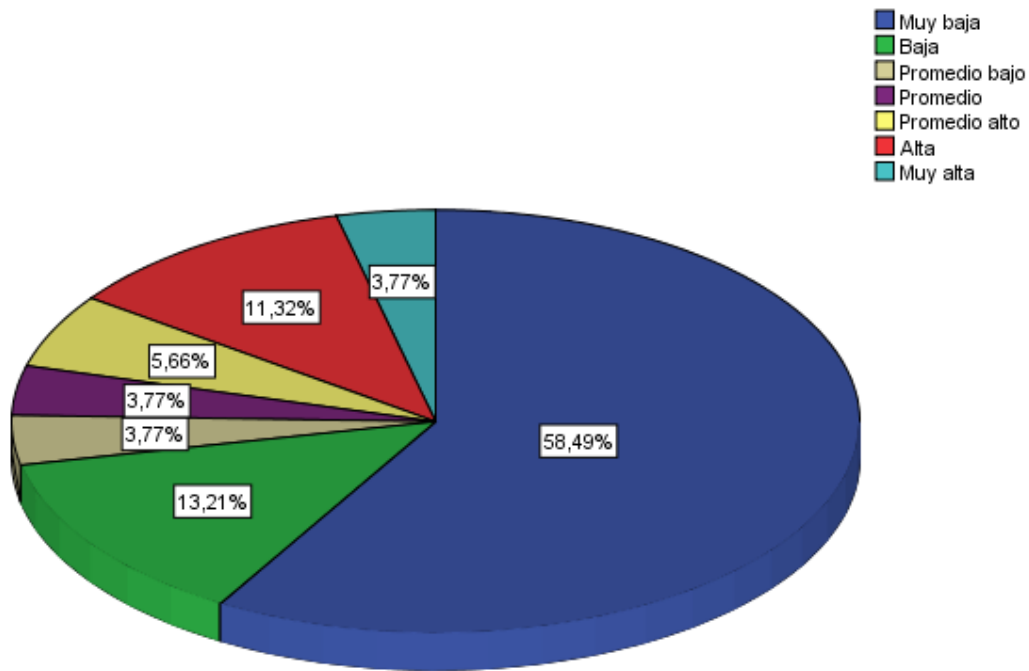
<b>RESULTADO DEL NIVEL SATISFACCIÓN DE LA SUPERVISIÓN</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	31	58,5	58,5	58,5
	Baja	7	13,2	13,2	71,7
	Promedio bajo	2	3,8	3,8	75,5
	Promedio	2	3,8	3,8	79,2
	Promedio alto	3	5,7	5,7	84,9
	Alta	6	11,3	11,3	96,2
	Muy alta	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

**Comentario:**

El nivel satisfacción de la supervisión en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 58,5%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 13,2%, se considera la categoría “Baja”
- El 11,3%, se considera la categoría “Alta”
- El 5,7%, se considera la categoría “Promedio alto”
- El 3,8%, se considera la categoría “Promedio bajo”
- El 3,8%, se considera la categoría “Promedio”
- El 3,8% se considera la categoría “Muy alta”

## NIVEL



**Figura N° 2 Resultados de satisfacción de la supervisión**

**Comentario:**

El nivel de satisfacción de la supervisión en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 58,5%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 3,8%, se considera la categoría “Muy alta”

**Tabla 9.** Nivel de satisfacción del ambiente físico

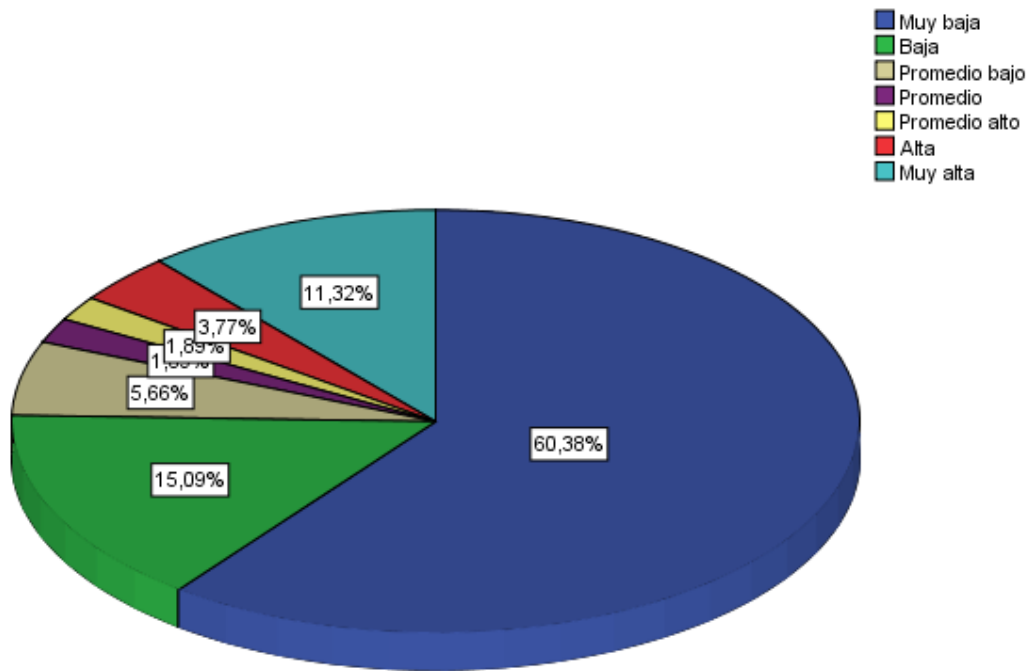
<b>RESULTADO DEL NIVEL SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	32	60,4	60,4	60,4
	Baja	8	15,1	15,1	75,5
	Promedio bajo	3	5,7	5,7	81,1
	Promedio	1	1,9	1,9	83,0
	Promedio alto	1	1,9	1,9	84,9
	Alta	2	3,8	3,8	88,7
	Muy alta	6	11,3	11,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

**Comentario:**

El nivel de satisfacción del ambiente físico en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 60,4%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 15,1%, se considera la categoría “Baja”
- El 11,3%, se considera la categoría “Muy alta”
- El 5,7%, se considera la categoría “Promedio bajo”
- El 3,8%, se considera la categoría “Alta”
- El 1,9%, se considera la categoría “Promedio”
- El 1,9%, se considera la categoría “Promedio alto”

## NIVEL



**Figura N° 3 Resultados de satisfacción del ambiente físico**

### Comentario:

El nivel de satisfacción de la supervisión en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 60,4%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 1,9%, se considera la categoría “Promedio alto”

**Tabla 10.** Nivel de satisfacción de las prestaciones

<b>RESULTADO DEL NIVEL SATISFACCIÓN DE LAS PRESTACIONES</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	32	60,4	60,4	60,4
	Baja	4	7,5	7,5	67,9
	Promedio bajo	2	3,8	3,8	71,7
	Promedio	4	7,5	7,5	79,2
	Promedio alto	3	5,7	5,7	84,9
	Alta	7	13,2	13,2	98,1
	Muy alta	1	1,9	1,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

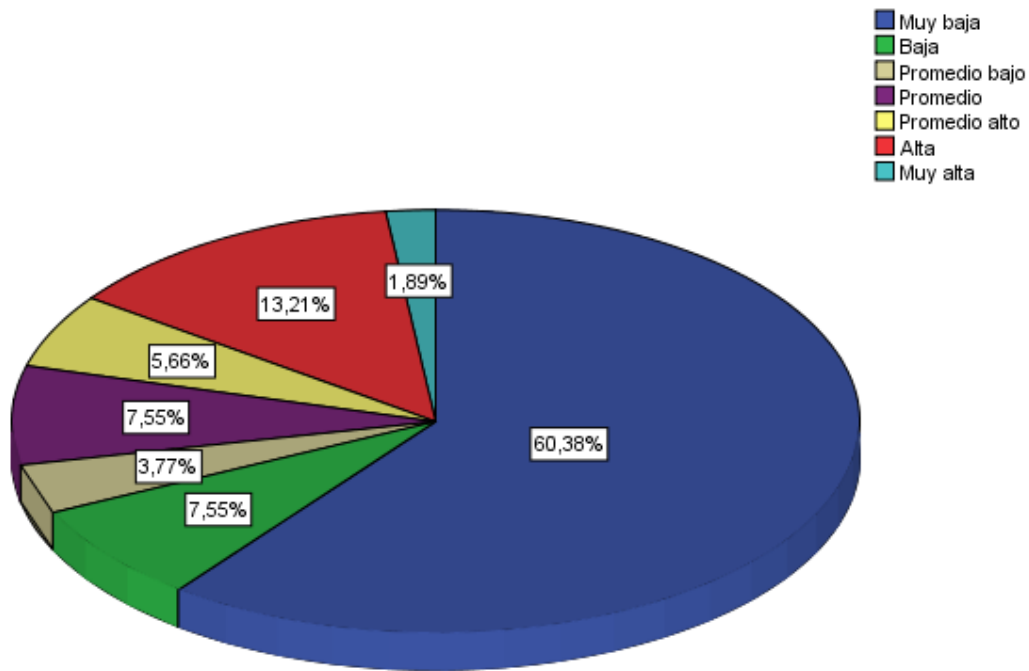
**Comentario:**

El nivel de satisfacción de las prestaciones en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 60,4%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 13,2%, se considera la categoría “Alta”
- El 7,5%, se considera la categoría “Baja”
- El 7,5%, se considera la categoría “Promedio”
- El 5,7%, se considera la categoría “Promedio alto”
- El 3,8%, se considera la categoría “Promedio bajo”
- El 1,9%, se considera la categoría “Muy alta”



## NIVEL



**Figura N° 4 Resultados de satisfacción de las prestaciones**

**Comentario:**

El nivel de satisfacción de las prestaciones en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 60,4%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 1,9%, se considera la categoría “Muy alta”

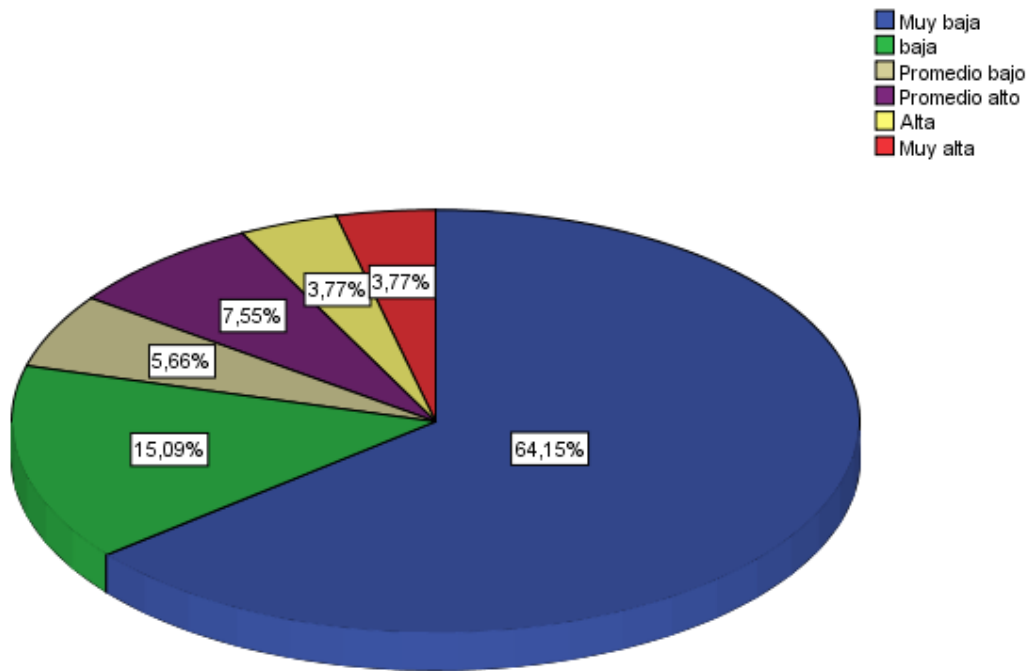
**Tabla 11.** Nivel de satisfacción intrínseca por su trabajo

<b>RESULTADO DEL NIVEL SATISFACCIÓN INTRÍNSECA POR SU TRABAJO</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	34	64,2	64,2	64,2
	baja	8	15,1	15,1	79,2
	Promedio bajo	3	5,7	5,7	84,9
	Promedio alto	4	7,5	7,5	92,5
	Alta	2	3,8	3,8	96,2
	Muy alta	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

El nivel de satisfacción intrínseca por su trabajo en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 64,2%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 15,1%, se considera la categoría “Baja”
- El 7,5%, se considera la categoría “Promedio alto”
- El 5,7%, se considera la categoría “Promedio bajo”
- El 3,8%, se considera la categoría “Alta”
- El 3,8%, se considera la categoría “Muy alta”

## NIVEL



**Figura N° 5 Resultados de satisfacción intrínseca por su trabajo**

**Comentario:**

El nivel de satisfacción intrínseca por su trabajo en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 64,2%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 3,8%, se considera la categoría “Muy alta”

**Tabla 12.** Nivel de satisfacción en la participación en la toma de decisiones

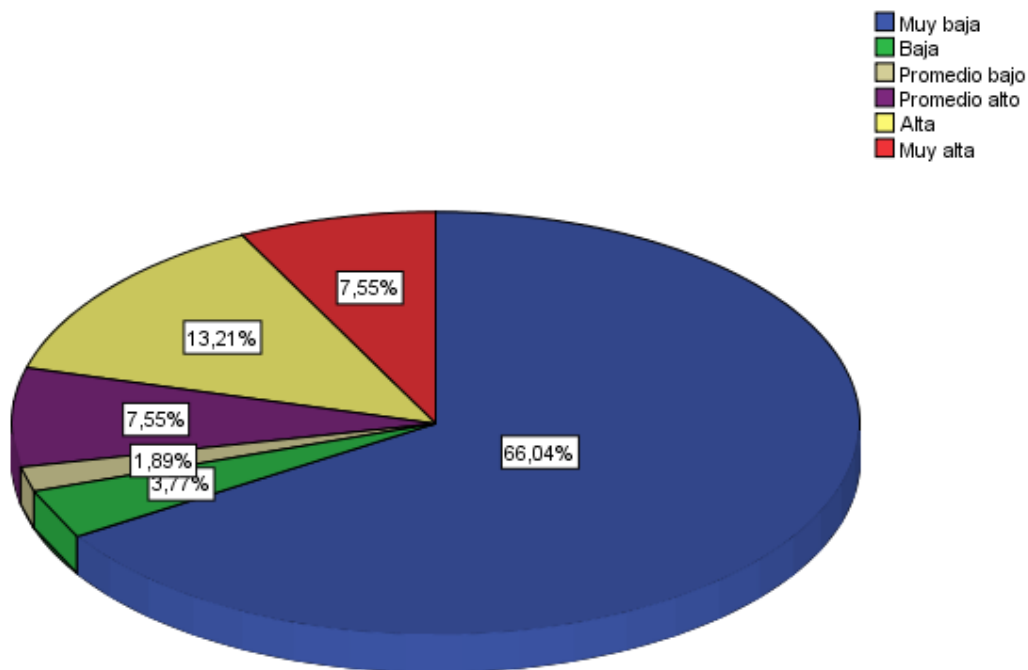
<b>RESULTADO DEL NIVEL SATISFACCIÓN EN LA PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	35	66,0	66,0	66,0
	Baja	2	3,8	3,8	69,8
	Promedio bajo	1	1,9	1,9	71,7
	Promedio alto	4	7,5	7,5	79,2
	Alta	7	13,2	13,2	92,5
	Muy alta	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

**Comentario:**

El nivel de satisfacción intrínseca en la participación en la toma de decisiones en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 66%, se considera la categoría “Muy baja
- El 13,2%, se considera la categoría “Alta”
- El 7,5%, se considera la categoría “Promedio alto”
- El 7,5%, se considera la categoría “Muy alta”
- El 3,8%, se considera la categoría “Baja”
- El 1,9%, se considera la categoría “Promedio bajo”

## NIVEL



**Figura N° 6 Resultados de satisfacción en la participación en la toma decisiones**

### **Comentario:**

El nivel de satisfacción en la participación en la toma decisiones en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 64,2%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 1,9%, se considera la categoría “Promedio bajo”

### 4.3 Análisis y discusión de resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina, contando con 53 colaboradores para la evaluación del cuestionario S20/23 (1998) - cuestionario de satisfacción laboral creada por José Luis Meliá y José María Peiró, el nombre adaptado en el Perú es Escala de Comportamiento Organizacional en satisfacción laboral (ECO 50) por José Luis Pereyra Quiñones en el 2015. Obteniendo como resultado un nivel “Muy baja” de 64,2% en satisfacción laboral, indicando que los trabajadores no perciben un buen ambiente y supervisión. Por otro lado, obtuvieron 1,9%, lo cual se considera una categoría “Muy alta”

Estos resultados similares fueron comparados con el trabajo de investigación de Cañamero De La Sota Lorena Angela (2018) en la ciudad Lima en Perú, en su estudio realizado a 30 trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los servicios logísticos en el Callao, se obtuvo como resultado “baja” satisfacción laboral con un 66.33%. Por otro lado Pacheco Marín Deyssi Clara realiza su investigación en la empresa Payless Shoesource (2018) en la ciudad Lima en Perú con un total de 62 trabajadores, evidenciado que el 43.5% de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. se encuentra satisfecho, sin embargo el 53.2% se encuentra moderadamente insatisfecho y solo el 3.3% se encuentra insatisfecho, concluyendo que el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. en un poco más del 50.0% percibían una moderada insatisfacción tanto de manera general como en sus dimensiones intrínseca y extrínseca.

**Comentario:** En esta parte observamos que la mayoría de los trabajadores evaluados muestran insatisfacción laboral, lo cual genera muchas dificultades a la empresa, ya que un trabajador insatisfecho puede desarrollar actitudes negativas frente a sus labores, reflejándose en tardanzas, ausentismo, rotación y falta de compromiso con la empresa.

Con respecto a nuestro primer objetivo, sobre determinar el nivel de satisfacción de la supervisión en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina, se observa que el 58,5%, se considera la categoría “Muy baja” y el 3,8% se considera la categoría “Muy alta”. Según los resultados de la investigación de Saravia Elías Licia Rosa (2018) en la ciudad de Lima en Perú, sobre Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas realizado a 75 trabajadores, se determinó que predominó un nivel de satisfacción muy bajo con un 33.33%, es decir, que la población tiene una percepción negativa sobre la forma de supervisión por parte del empleador, lo que podría interpretarse como una falta de liderazgo que ejercen los jefes y supervisores hacia sus trabajadores.

Según José Pereira, menciona que la supervisión recibida, la proximidad, frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la justicia de trato recibida en la empresa es la apreciación valorativa que realiza el trabajador.

**Comentario:** Se observa que los trabajadores evaluados se encuentran insatisfechos con la relación con la autoridad, es decir no valoran a su jefe como una persona confiable, capaz de criticar malintencionadamente sus errores y de hacer suyo el trabajo de sus colaboradores, así mismo no identifican al jefe como un líder que distribuye los trabajos equitativamente indicando con claridad las labores a realizar.

Con respecto al segundo objetivo, determinar el nivel de satisfacción del ambiente físico en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina, se observa que el 60,4%, se considera la categoría “Muy baja” y el 1.9% se considera la categoría “Promedio alto”. Según los resultados de la investigación de Saravia Elías Licia Rosa (2018) en la ciudad de Lima en Perú, sobre Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas realizado a 75 trabajadores, se determinó que predominó la insatisfacción con un 62.67%, este resultado podría obedecer al hecho de que el personal se encuentra distribuido en distintos establecimientos y tienen diferentes ambientes de trabajo.

Según José Pereira, menciona que el entorno físico, el espacio en el lugar de trabajo, limpieza, higiene, salubridad, la temperatura, ventilación y la iluminación son factores claves para un mejor desempeño.

**Comentario:** Se observa que los trabajadores evaluados se encuentran en desconformes con el ambiente físico de trabajo, es decir no sienten comodidad con su mobiliario, no cuentan con ventilación adecuada, debido a que algunas oficinas y tiendas se están remodelando, lo que significa que los trabajadores están insatisfechos con esta dimensión y no se sienten comprometidos con el logro de los objetivos institucionales.

Con respecto al tercer objetivo, determinar el nivel de satisfacción de las prestaciones en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina, se observa que el 60,4%, se considera la categoría “muy baja” y el 1,9%, se considera la categoría “muy alta”. Según los resultados de la investigación de Leiva Huamán Nancy (2017) en la ciudad de Lima en Perú, sobre satisfacción laboral de los trabajadores de recursos humanos en una institución pública, realizado a 45 trabajadores, se determinó que predominó la insatisfacción con un 63% de los trabajadores rechazan o están insatisfechos con esta dimensión (En Desacuerdo 38% y Total Desacuerdo 25%), lo que quiere decir que los trabajadores no se sienten conforme con lo que ganan o con los beneficios obtenidos.

Según José Pereira, menciona que el trabajador estará satisfecho con la empresa si cumplen el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y formación o capacitación.

**Comentario:** Los trabajadores evaluados rechazan o se encuentran insatisfechos con los beneficios laborales y remunerativos, es decir evidencian que su remuneración no refleja el esfuerzo que ponen en su trabajo debido a que este no cubre sus gastos personales y familiares; que las políticas remunerativas y beneficios laborales no son las más adecuadas. Lo que significa una debilidad institucional por las probables fugas de los talentos que podrían darse, por lo que sería importante realizar una revisión de las escalas salariales en relación al puesto y área de trabajo.

Con respecto al cuarto objetivo, determinar el nivel de satisfacción intrínseca por su trabajo en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina, se observa que el 64,2%, se considera la categoría “Muy baja” y el 3,8%, se considera la categoría “Muy alta”. Según los resultados de la investigación de Leiva Huamán Nancy (2017) en la ciudad de Lima en Perú, sobre satisfacción laboral de los trabajadores de recursos humanos en una institución pública, realizado a 45



trabajadores, se determinó que predomina un nivel muy bajo con un 30.67%, esto lleva a suponer que las personas tienen escasas motivaciones internas para realizar sus funciones en el centro de trabajo, podría inferirse que son personas que están trabajando hasta conseguir una mejor oportunidad laboral y necesitarían sentirse más motivadas para generar una actitud positiva hacia su trabajo.

Según José Pereira, menciona que el trabajador estará satisfecho con la empresa si ofrecen destacar los objetivos, metas y producción.

**Comentario:** Se observa que la mayoría de los trabajadores evaluados se encuentran insatisfechos con el desempeño de sus funciones, es decir no se esmeran en desarrollar las actividades del día a día, se sienten inútiles realizándolas.

Con respecto al quinto objetivo, determinar el nivel de satisfacción en la participación en la toma de decisiones en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina, se observa que el 64,2%, se considera la categoría “Muy baja” y el 3,8%, se considera la categoría “Muy alta”. Según los resultados de la investigación de Leiva Huamán Nancy (2017) en la ciudad de Lima en Perú, sobre satisfacción laboral de los trabajadores de recursos humanos en una institución pública, realizado a 45 trabajadores, se determinó que se determinó que predomina un nivel muy bajo con un porcentaje de 30.67%, la insatisfacción laboral en participación podría deberse también a la falta de liderazgo por parte de los supervisores al no practicar una política de participación de los trabajadores en las decisiones que se tomen en sus respectivas áreas

Según José Pereira, menciona que el trabajador estará satisfecho con la participación en la empresa si ofrecen destacar los objetivos, metas y producción.

**Comentario:** Los trabajadores se sienten insatisfechos porque no expresan sus opiniones, ellos ven como una oportunidad de aprendizaje el relacionarse laboralmente con los jefes o supervisores. Se debe implementar trabajos en equipo en cada sector de la oficina, como el caso de los programas de bienestar de personal: vacaciones útiles, día de la madre, día del padre, celebración y reconocimiento a los diferentes grupos ocupacionales, fiestas patrias, navidad del niño, etc.

#### **4.4 Conclusiones**

- El nivel global de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”
- El nivel satisfacción de la supervisión en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”
- El nivel de satisfacción del ambiente físico en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”
- El nivel de satisfacción de las prestaciones en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”
- El nivel de satisfacción intrínseca por su trabajo en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”
- El nivel de satisfacción intrínseca en la participación en la toma de decisiones en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina se considera “Muy baja”

#### **4.5 Recomendaciones**

- Aplicar un programa de intervención que incluya capacitaciones a todo el personal, con el fin de preservar y mejorar el nivel de satisfacción laboral de manera equitativa en la empresa.
- En relación al área de supervisión donde predominó un resultado muy bajo, es necesaria la capacitación a los jefes y supervisores en liderazgo y gestión de personal, incluyendo técnicas de comunicación asertiva, trabajo en equipo, motivación, resolución de conflictos e inteligencia emocional.
- En relación al ambiente físico se sugiere revisar las áreas donde se puedan optimizar los espacios de trabajo y herramientas que utilizan los trabajadores.
- En el área de las prestaciones se sugiere realizar una revisión de la escala salarial y beneficios, así como obtener una comparación de los salarios y prestaciones con empresas dedicadas al mismo rubro.
- Con referencia al área intrínseca el cual se refiere al contenido del trabajo en sí y las tareas que realizan los trabajadores, es importante capacitar al personal en el reconocimiento y el reto cotidiano que todos afrontan, capacitándolos en técnicas de motivación.
- En cuanto al área de participación es necesaria la capacitación del personal con el fin de lograr el involucramiento de los trabajadores en responsabilidades y decisiones en la medida de las posibilidades que ofrece el puesto y área donde trabajan.

## CAPÍTULO V

### PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

#### 5.1 DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA

Capacitación satisfacción laboral

##### **Objetivo general:**

Incrementar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de La Molina.

##### **Objetivo específico:**

-Brindar conocimientos y desarrollar habilidades relativas al trabajo, modificando actitudes frente a los aspectos de la empresa, el puesto o el ambiente laboral.

-Desarrollar el sentido de pertenencia del personal al relacionar la satisfacción laboral y la cultura corporativa logrando fidelizar con una política productiva y de reconocimiento.

-Incentivar la integración del trabajador con el trabajo en equipo manteniendo su eficiencia.

#### 5.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La insatisfacción laboral es un tema que preocupa a la mayoría de los empresarios actualmente. Cada vez es más importante tener en cuenta las fuentes de insatisfacción laboral para eliminarlas y de esta manera evitar problemas posteriores. La insatisfacción de cada persona puede afectar la productividad y deteriorar la calidad del entorno laboral, disminuyendo así el desempeño, aumentando el número de quejas, producir ausencia y rotación del personal, provocando de esta manera descontento en el cliente final y hasta su posible pérdida para la empresa.

Es por eso la necesidad de preocuparse por este tema tan importante y realizar políticas dirigidas a la vida laboral. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización y de esta manera aumentar la productividad en la misma, ya que cada vez es más evidente la relación existente entre la

satisfacción laboral y la productividad en las empresas y que la satisfacción laboral abarca diversos factores que impactan en el trabajador más allá de recibir una remuneración.

Granda (2014) afirma que la insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Generalmente son ciertos factores de la organización o psico-sociales (salario, falta de responsabilidades, malas relaciones interpersonales, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación, inestabilidad en el empleo).

Gibson, Ivancevich y Donnely (2001) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. Lo define como: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales: la paga es la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga, el trabajo es el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades, la oportunidad de ascenso es la existencia de oportunidades para ascender, el jefe tiene que tener la capacidad de mostrar interés por los empleados y los colaboradores tienen que tener el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los mismos.

Muñoz, (2008) definió la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas acordes con sus expectativas”.

### **5.3 ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

#### **Sesión 1: Cultura organizacional**

##### **Objetivo:**

-Desarrollar, difundir la cultura organizacional y recursos que brinda la empresa para potenciar el desarrollo de actividades del colaborador.

##### **Actividad:**

Desarrollo de la Sesión:

La facilitadora entregará el material informativo, luego realizará una presentación general de la empresa y los temas que se desarrollarán en la capacitación.

¿Quiénes somos?

La empresa privada, fundada hace 20 años dedicada al outsorsing comercial, lo que buscamos como empresa es crear una experiencia innovadora a los clientes.

-Misión de la empresa

Tiene como misión ofrecer un servicio innovador y efectivo que contribuya los resultados de los clientes. Promover un adecuado clima laboral para nuestros trabajadores.

- Visión de la empresa

Su visión es ser reconocida en el mercado como especialistas de clase mundial en los servicios de mercadeo en punto de venta y marketing below the line (BTL).

-Cultura organizacional

-Video institucional

La presente sesión se realizará en 2 grupos.

##### **Recurso humano:**

Facilitador y participantes.

##### **Recurso tecnológico:**

Laptop, proyector, diapositivas, video y USB.

**Recursos materiales:**

Separatas, lapiceros y folletos.

**Recurso de infraestructura:**

Aula de capacitaciones.

**Tiempo:**

60 minutos.

**Evaluación:**

Finalizada la sesión el capacitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada.

**Sesión 2: “Liderazgo”****Objetivo:**

-Concientizar a todo el personal sobre el valor del recurso humano en la empresa.

**Actividad:**

Desarrollo de la Sesión:

La facilitadora entregará el material informativo, presentará un video de introducción, luego realizará una presentación general de liderazgo.

¿Qué es el Liderazgo?

Chiavenato (1993) el liderazgo se define como la influencia interpersonal que el individuo ejerce en una situación determinada a través de la comunicación y la consecución de determinados objetivos.

Tipos de Liderazgo:

- Delegativo
- Autocrático
- Democrático o participativo
- Transaccional
- Transformacional

La presente sesión se realizará en 2 grupos.

**Recurso humano:**

Facilitador y participantes.

**Recurso tecnológico:**

Laptop, proyector, diapositivas y USB.

**Recursos materiales:**

Separatas, lapiceros, blocks y folletos.

**Recurso de infraestructura:**

Aula de capacitaciones.

**Tiempo:**

60 minutos

**Evaluación:**

Finalizada la sesión el capacitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada

**Sesión 3: “Trabajo en equipo”**

**Objetivo:**

-Brindar las herramientas y técnicas para mejorar el rendimiento del equipo de trabajo, desarrollando nuevas conductas que optimicen el trabajo en equipo.

**Actividad:**

Presentaremos un video sobre una comparación de una empresa que trabaja en equipo y una empresa donde el trabajo es individualista y aislado. Durante esta sesión se capacitará sobre el trabajo en equipo y sus ventajas.

¿Qué es el trabajo en equipo?

El trabajo en equipo es una técnica laboral que optimiza el trabajo en las empresas. Consiste en realizar una acción entre un grupo de personas. Esta forma de trabajo requiere unión y empatía entre los integrantes.



Esta forma de trabajo puede llevarse a cabo por un grupo de individuos que tengan conocimientos específicos, armando un equipo en el que cada especialista se encarga de un área determinada de la tarea, y donde el logro obtenido es de todo el grupo.

¿Cuáles son las ventajas del trabajo en equipo?

Algunas de las ventajas del trabajo en equipo son la existencia de mayor motivación y mayor compromiso, producción de más ideas, mayor creatividad, mejor comunicación al compartir ideas con otros y por ende mejores resultados.

La presente sesión se realizará en 2 grupos.

**Recurso humano:**

Facilitador y participantes.

**Recurso tecnológico:**

Laptop, proyector, video, diapositivas y USB.

**Recursos materiales:**

Separatas, lapiceros, blocks y folletos.

**Recurso de infraestructura:**

Aula de capacitaciones.

**Tiempo:**

60 minutos

**Evaluación:**

Finalizada la sesión el capacitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada

**Sesión 4: “Resolución de Conflictos”**

**Objetivo:**

-Entrenamiento en estrategias, procedimientos para identificar los conflictos más comunes en la empresa y analizar las herramientas disponibles para la solución.

**Actividad:**

El facilitador explicará sobre las técnicas para la solución de conflictos que incluyen el detectar y aceptar el problema, respetar las ideas de las otras personas, aunque no coincidan con las de uno mismo, buena voluntad para escuchar a los otros, autocontrol, confianza, honestidad y expresar la verdad siempre, humildad para aceptar que no siempre podemos tener toda la razón.

Definir y entender las posiciones e intereses de las partes; negociar soluciones que sean justas para los involucrados en las que todos ganen, proponer una solución y que el acuerdo de origen a nuevos comportamientos.

Se presentarán también los elementos básicos que existen en una negociación: los actores que vienen a ser 2 o más personas que van a negociar, identificación de la divergencia, un negociador debe poder identificar el origen del conflicto, voluntad y búsqueda de acuerdo

La presente sesión se realizará en 2 grupos.

**Recurso humano:**

Facilitador y participantes.

**Recurso tecnológico:**

Laptop, proyector, diapositivas y USB.

**Recursos materiales:**

Separatas, lapiceros, blocks y folletos.

**Recurso de infraestructura:**

Aula de capacitaciones.

**Tiempo:**

60 minutos

**Evaluación:**

Finalizada la sesión el capacitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada.

## **Sesión 5: “Motivación laboral”**

### **Objetivo:**

Proporcionar técnicas y herramientas para lograr la motivación de los trabajadores.

### **Actividad:**

El facilitador explicará el concepto de la motivación laboral y cómo lograrla en los trabajadores:

¿Qué es la motivación laboral?

La motivación laboral se refiere a la capacidad que tienen las organizaciones para estimular positivamente a sus trabajadores con respecto a sus labores.

El éxito en las empresas radica en que sus empleados sientan que los objetivos de la empresa se alinean con sus propios objetivos personales, satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas. Es importante tener en cuenta que la motivación varía también de acuerdo a la persona.

-Relación de la motivación con el desempeño laboral

-Tipos de factores que intervienen en las relaciones laborales

-Técnicas de motivación laboral

La presente sesión se realizará en 2 grupos.

### **Recurso humano:**

Facilitador y participantes.

### **Recurso tecnológico:**

Laptop, proyector, diapositivas y USB.

### **Recursos materiales:**

Separatas, lapiceros, blocks y folletos.

### **Recurso de infraestructura:**

Aula de capacitaciones.

**Tiempo:**

60 minutos

**Evaluación:**

Finalizada la sesión el capacitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada.

**Sesión 6: “Comunicación”****Objetivo:**

Comprensión de la importancia de la comunicación y aprendizaje de técnicas para lograr una comunicación eficaz incluyendo escuchar, retroalimentar e interpretar los mensajes.

**Actividad:**

Durante esta sesión se expondrá el concepto de comunicación y sus características, el proceso de la comunicación, la comunicación asertiva y efectiva, los niveles de comunicación, el impacto de la comunicación dentro de las organizaciones y cómo lograr una comunicación eficaz.

¿Qué es la comunicación en una empresa?

La comunicación corporativa o también llamada organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización.

¿Cuál es la importancia de la comunicación en una empresa?

Dentro de una empresa, los efectos positivos de la comunicación son evidentes ya que estos mejoran la competitividad y contribuyen a la adaptación en los cambios, además fomenta la motivación y ayuda al compromiso de los trabajadores, creando un clima de trabajo integrador entre sus miembros.

Tipos de comunicación en una empresa

Comunicación interna, es la que se produce entre los clientes internos, es decir los trabajadores

Comunicación externa, es la que se produce con el público objetivo del negocio, el cliente externo.

Estilos de comunicación en una empresa

-Comunicación Asertiva

-Comunicación Efectiva

**Recurso humano:**

Facilitador y participantes.

**Recurso tecnológico:**

Laptop, proyector, diapositivas y USB.

**Recursos materiales:**

Separatas, lapiceros, blocks y folletos.

**Recurso de infraestructura:**

Aula de capacitaciones.

**Tiempo:**

60 minutos

**Evaluación:**

Finalizada la sesión el capacitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada

**Sesión 7: “Convivencia Laboral”**

**Objetivo:**

Promover el buen trato entre trabajadores y generar acciones preventivas orientadas a desarrollar un ambiente de trabajo de respeto.

**Actividad:**

En esta sesión se resaltarán las normas más lógicas que favorecen a la convivencia ya que siempre estamos en continua relación con otros y es sumamente incómodo trabajar en un ambiente desagradable.

-Manual de convivencia

-Reglamento interno de trabajo

-Seguridad en el trabajo

-Código de ética

La presente sesión se realizará en 2 grupos.

**Recurso humano:**

Facilitador y participantes.

**Recurso tecnológico:**

Laptop, proyector, diapositivas y USB.

**Recursos materiales:**

Separatas, lapiceros, blocks y folletos.

**Recurso de infraestructura:**

Aula de capacitaciones.

**Tiempo:**

60 minutos

**Evaluación:**

Finalizada la sesión el capacitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada.

**Sesión 8: “Inteligencia Emocional”**

**Objetivo:**

Aprendizaje sobre el concepto de inteligencia emocional, así como sus ventajas para poder desenvolverse de manera eficiente en situaciones personales y laborales.

**Actividad:**

Durante la sesión se dará énfasis a la inteligencia laboral en lugar de trabajo y el rol determinante que este juega en los niveles de la cadena de mando en una empresa. Un individuo que tenga un nivel bajo de inteligencia emocional tendrá dificultades para dirigir y motivar a los integrantes del equipo de su trabajo.

- Inteligencia emocional
- Fases de la inteligencia emocional
- Técnicas y herramientas para desarrollar inteligencia emocional

La presente sesión se realizará en 2 grupos.

**Recurso humano:**

Facilitador y participantes.

**Recurso tecnológico:**

Laptop, proyector, diapositivas y USB.

**Recursos materiales:**

Separatas, lapiceros, blocks y folletos.

**Recurso de infraestructura:**

Aula de capacitaciones.

**Tiempo:**

60 minutos

**Evaluación:**

Finalizada la sesión el capacitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada.

#### **5.4 SECTOR AL QUE SE DIRIGE**

La capacitación está dirigida a los 53 trabajadores de la empresa privada del distrito La Molina, los cuales serán separados por 2 grupos.

#### **5.5 ESTABLECIMIENTO DE CONDUCTAS PROBLEMAS**

Locke, (1976) la satisfacción laboral es definida como "...un estado emocional placentero, resultado de la propia percepción del sujeto en su centro laboral". No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Este autor identificó nueve dimensiones: satisfacción con el trabajo,

con el salario, promociones, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, y con la empresa y la dirección.

Pintado, (2011) la satisfacción laboral se define como la actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla frente a su propio trabajo, se identifica con la empresa sintiéndose parte de su equipo mostrando satisfacción con el clima organizacional de la empresa, los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos debiendo ser justos, equitativos y estar acorde a las expectativas generales.

González, (2004) la satisfacción habitual de un trabajador con su trabajo es la consecuencia de una mezcla de factores, y la compensación financiera es solo uno de ellos. La función de la administración en la mejora de la satisfacción laboral de los empleados es asegurarse de que el ambiente de trabajo sea positivo, la moral sea alta y los empleados tengan los recursos que necesitan para realizar las tareas que les han sido asignadas.

Robbins y Judge, (2009) definen la “satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo como una sensación positiva sobre el propio trabajo, es decir genera sentimientos positivos hacia el empleo o por lo contrario sentimientos negativos si estos la persona se siente insatisfecha”. Estos autores realzan el termino indicando que cuando nos referimos a la satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo nos estamos refiriendo al mismo factor y que es resultando la evaluación que la da el sujeto a las características del mismo.

El presente trabajo de intervención se llevará a cabo porque se observó nivel muy bajo de satisfacción laboral, en los factores de supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseco y participación de los trabajadores. Dicha insatisfacción laboral en los trabajadores refleja comportamientos negativos como la ausencia laboral, impuntualidad, bajo compromiso, desinterés en el cumplimiento de objetivos, el bajo nivel de satisfacción laboral en esas áreas impacta de manera negativa en la productividad de la empresa.

El propósito de la intervención es potenciar los niveles de satisfacción laboral de sus trabajadores especialmente en las áreas antes mencionadas, mediante las capacitaciones que incluirán temas de liderazgo, comunicación asertiva y efectiva



para lograr una mejor comunicación con los trabajadores, conocer sus necesidades, implementar el trabajo en equipo, creando una cultura participativa de todos los empleados y la valoración de cada uno en sus funciones y puestos de trabajo, con la finalidad de disminuir los índices negativos de la percepción que tienen los trabajadores de la empresa.

## **5.6 METODOLOGIA DE LA INTERVENCIÓN**

Según Chiavenato (2006) un programa de capacitación es un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos, de este modo, la capacitación se da por lapsos cortos, pero puede ser continua y facilita la formación integral del individuo con unos propósitos definidos.

Para Guerrero (2015) el programa de capacitación es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado. Estableciendo 3 aspectos que contiene un programa de capacitación, los cuales son:

-En primer lugar, se estima observar detenidamente cuál sería la necesidad de capacitación que se presenta en el grupo de empleados. Esta surge como una manifiesta presencia de desfase con respecto a lo que debería ser. Una vez detectada esta situación se procede a indagar de manera más profunda acerca de la debilidad presentada y así poder detectar de manera más precisa dónde está el problema, con esta detección se puede proceder a descifrar la acción de capacitación que es necesaria. Una de las herramientas para determinar la necesidad de capacitación es la evaluación del desempeño que se realiza por lo general una vez al año a los empleados, o también, puede ser detectada esa necesidad a través de la entrevista, el cuestionario, exámenes o a través de observaciones mediante el contacto directo con el personal. A este primer punto se le puede denominar fase de entrada. En toda organización la determinación de las necesidades de capacitación se puede realizar a partir de toda su estructura organizacional, esto en el caso que tenga un crecimiento y por lo tanto las necesidades cambian y se hace necesario responder a las nuevas situaciones. También se puede determinar la necesidad de capacitación analizando si el recurso

humano existente no es eficiente para las actividades que se deben realizar. La ausencia de líneas de formación en una determinada materia o en un tema de interés colectivo de acuerdo a una realidad social, hace necesario la propuesta y puesta en marcha de programas de capacitación.

-En segundo lugar, se constituye la programación de la capacitación, cuyas fases son: definir claramente el objetivo, determinar el contenido de capacitación, elegir del método o técnica de capacitación, también los recursos necesarios tanto humanos como técnicos, la periodicidad con la cual se va a impartir y el lugar donde se dictará la misma. Seguidamente se entra en lo que es el proceso de ejecución de la capacitación que se lleva a efecto por un especialista en la materia y se dirige al nivel jerárquico que se requiere.

-En tercer lugar, se evalúa la eficiencia que generó la implementación de la capacitación. Esto significa que es necesario observar si la información dada fue asimilada y puesta en práctica por los empleados y una vez determinada la situación tomar las acciones pertinentes para el reforzamiento.

Por otra parte, Bohlander y Snell (2018) se refiere a la capacitación como la frecuencia de manera continua para referirse la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros.

La capacitación se llevará a cabo en dos grupos, en una sala de capacitaciones de la empresa, consta con el desarrollo de 8 sesiones con una duración de 60 minutos por sesión, cuyo objetivo es dar a conocer a los trabajadores como lograr el reconocimiento personal y reforzar el planteamiento de metas u objetivos para lograr reconocimientos. Las sesiones se proyectarán con la ayuda de la tecnología, en donde explicare por medio de diapositivas. También proyectaremos videos para lograr retroalimentación como parte de la capacitación, finalizando cada sesión se evaluará con un cuestionario.

## 5.7 INSTRUMENTOS, MATERIALES Y GASTOS FINANCIEROS

Para realizar la capacitación utilizaremos instrumentos y materiales necesarios para el buen desarrollo de la misma:

### Recurso humano:

Facilitador y participantes.

### Recurso tecnológico:

Laptop, proyector, diapositivas y USB.

### Recursos materiales:

Separatas, lapiceros, blocks y folletos.

### Recurso de infraestructura:

Aula de capacitaciones.

### Gastos Financieros

CANTIDAD	MATERIALES	COSTO S/.
3	Paquetes de hojas Bond	S/36.00
53	Lapiceros	S/53.00
6	Sobres manila	S/3.00
1	USB 4 GB	S/32.00
53	Blocks	S/106.00
2	Plumones de pizarra	S/5.00
	Impresiones	S/60.00
<b>TOTAL DE PRESUPUESTO</b>		<b>S/.295.00</b>

Este presupuesto será cubierto por la empresa privada del distrito La Molina

## 5.8 CRONOGRAMA

El programa de intervención se realizará en 8 sesiones de 1 hora, divididos en 2 grupos durante 2 veces por semana.

Sesiones	Grupo	Julio				Agosto			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Cultura organizacional	A	X							
Cultura organizacional	B	X							
Liderazgo	A		X						
Liderazgo	B		X						
Trabajo en equipo	A			X					
Trabajo en equipo	B			X					
Resolución de conflictos	A				X				
Resolución de conflictos	B				X				
Motivación laboral	A					X			
Motivación laboral	B					X			
Comunicación	A						X		
Comunicación	B						X		
Convivencia laboral	A							X	
Convivencia laboral	B							X	
Inteligencia emocional	A								X
Inteligencia emocional	B								X

## 5.9 DESARROLLO DE SESIONES

<b>SESIÓN 1 “CULTURA ORGANIZACIONAL”</b>	
Objetivo	Desarrollar, difundir la cultura organizacional y recursos que brinda la empresa para potenciar el desarrollo de actividades del colaborador.
Actividades	¿Quiénes somos? -Misión de la empresa - Visión de la empresa
Recursos	-Recurso humano: Facilitador y participantes. -Recurso tecnológico: Laptop, proyector, diapositivas, video y USB. -Recursos materiales: Separatas, lapiceros y folletos. -Recurso de infraestructura: Aula de capacitaciones.
Tiempo	60 minutos
Indicadores de evaluación	Cuestionario de evaluación
N° de sesiones	1

<b>SESIÓN 2 “LIDERAZGO”</b>	
Objetivo	Concientizar a todo el personal sobre el valor del recurso humano en la empresa.
Actividades	- ¿Qué es el Liderazgo? -Tipos de Liderazgo:
Recursos	-Recurso humano: Facilitador y participantes. -Recurso tecnológico: Laptop, proyector, diapositivas, video y USB. -Recursos materiales: Separatas, lapiceros y folletos. -Recurso de infraestructura: Aula de capacitaciones.
Tiempo	60 minutos
Indicadores de evaluación	Cuestionario de evaluación
N° de sesiones	1

<b>SESIÓN 3 “TRABAJO EN EQUIPO”</b>	
Objetivo	Brindar las herramientas y técnicas para mejorar el rendimiento del equipo de trabajo, desarrollando nuevas conductas que optimicen el trabajo en equipo.
Actividades	- ¿Qué es el trabajo en equipo? - ¿Cuáles son las ventajas del trabajo en equipo
Recursos	-Recurso humano: Facilitador y participantes. -Recurso tecnológico: Laptop, proyector, diapositivas, video y USB. -Recursos materiales: Separatas, lapiceros y folletos. -Recurso de infraestructura: Aula de capacitaciones.
Tiempo	60 minutos
Indicadores de evaluación	Cuestionario de evaluación
N° de sesiones	1

## SESIÓN 4 “RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”

Objetivo	Entrenamiento en estrategias, procedimientos para identificar los conflictos más comunes en la empresa y analizar las herramientas disponibles para la solución.
Actividades	-Técnicas para la solución de conflictos -Definir y entender las posiciones e intereses de las partes; negociar soluciones.
Recursos	-Recurso humano: Facilitador y participantes. -Recurso tecnológico: Laptop, proyector, diapositivas, video y USB. -Recursos materiales: Separatas, lapiceros y folletos. -Recurso de infraestructura: Aula de capacitaciones.
Tiempo	60 minutos
Indicadores de evaluación	Cuestionario de evaluación
N° de sesiones	1



## SESIÓN 5 “MOTIVACIÓN LABORAL”

Objetivo	Proporcionar técnicas y herramientas para lograr la motivación de los trabajadores.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es la motivación laboral?</li> <li>-Relación de la motivación con el desempeño laboral</li> <li>-Tipos de factores que intervienen en las relaciones laborales</li> <li>-Técnicas de motivación laboral</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recurso humano: Facilitador y participantes.</li> <li>-Recurso tecnológico: Laptop, proyector, diapositivas, video y USB.</li> <li>-Recursos materiales: Separatas, lapiceros y folletos.</li> <li>-Recurso de infraestructura: Aula de capacitaciones.</li> </ul>
Tiempo	60 minutos
Indicadores de evaluación	Cuestionario de evaluación
N° de sesiones	1

<b>SESIÓN 6 “COMUNICACIÓN”</b>	
Objetivo	Comprensión de la importancia de la comunicación y aprendizaje de técnicas para lograr una comunicación eficaz incluyendo escuchar, retroalimentar e interpretar los mensajes.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es la comunicación en una empresa?</li> <li>¿Cuál es la importancia de la comunicación en una empresa?</li> <li>-Tipos de comunicación en una empresa</li> <li>-Estilos de comunicación en una empresa</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recurso humano: Facilitador y participantes.</li> <li>-Recurso tecnológico: Laptop, proyector, diapositivas, video y USB.</li> <li>-Recursos materiales: Separatas, lapiceros y folletos.</li> <li>-Recurso de infraestructura: Aula de capacitaciones.</li> </ul>
Tiempo	60 minutos
Indicadores de evaluación	Cuestionario de evaluación
N° de sesiones	1

<b>SESIÓN 7 “CONVIVENCIA LABORAL”</b>	
Objetivo	Promover el buen trato entre trabajadores y generar acciones preventivas orientadas a desarrollar un ambiente de trabajo de respeto.
Actividades	-Manual de convivencia -Reglamento interno de trabajo -Seguridad en el trabajo -Código de ética
Recursos	-Recurso humano: Facilitador y participantes. -Recurso tecnológico: Laptop, proyector, diapositivas, video y USB. -Recursos materiales: Separatas, lapiceros y folletos. -Recurso de infraestructura: Aula de capacitaciones.
Tiempo	60 minutos
Indicadores de evaluación	Cuestionario de evaluación
N° de sesiones	1

<b>SESIÓN 8 “INTELIGENCIA EMOCIONAL”</b>	
Objetivo	Aprendizaje sobre el concepto de inteligencia emocional, así como sus ventajas para poder desenvolverse de manera eficiente en situaciones personales y laborales.
Actividades	-Inteligencia emocional -Fases de la inteligencia emocional -Técnicas y herramientas para desarrollar inteligencia emocional
Recursos	-Recurso humano: Facilitador y participantes. -Recurso tecnológico: Laptop, proyector, diapositivas, video y USB. -Recursos materiales: Separatas, lapiceros y folletos. -Recurso de infraestructura: Aula de capacitaciones.
Tiempo	60 minutos
Indicadores de evaluación	Cuestionario de evaluación
N° de sesiones	1

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adecco. (2015). Divertirse en el trabajo, básico para estar satisfechos. Adecco. Recuperado de: <https://www.adeccorientaempleo.com/satisfaccion-laboral-divertirse-trabajando/>
- Aslan, A. (2001). Quality of life and job satisfaction of primary Scholl teachers I. Aegean education journal. Recuperado de: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11827236>
- Behar, D. (2008). Administración de recursos humanos 14ª edición. Obtenido de: <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bohlander, G. y Snell, S. (2018). Administración de recursos humanos 14ª edición. Obtenido de: <http://dip.una.edu.ve/man/administracionrrhh/paginas/bohlander%20Cap%C3%ADtulo%20XV.pdf>
- Bruce, K. (2006), Henry S. Dennison, Elton Mayo, and Human Relations historiography. Obtenido de: <http://moh.sagepub.com/content/1/2/177.full.pdf+html>
- Calderón, E. (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Cañamero, L. (2018). Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a los Servicios Logísticos – Callao. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2675/TRAB.SU>

F.PROF\_Lorena%20Angela%20Ca%C3%B1amero%20De%20La%20Sota.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Caro, P. y Jiménez, J. (2014). Caracterizar la satisfacción laboral, con respecto a los beneficios laborales de los trabajadores, de las empresas constructoras inscritas en la cámara chilena de la construcción, que tienen sus obras localizadas en la ciudad de Puerto Montt. Chile. Recuperado de: <file:///C:/Users/REBECA%20GRADOS/Desktop/TESIS/INVESTIGACIONES%20DE%20TESIS/TESIS%20INTERNACIONAL/bpmfec292c.pdf>

Chiang, M. Martín, M. y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=430153>

Chiang, M. Méndez, G. y Sánchez G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa retail. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/299/29918523003.pdf>

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Recuperado de: <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Clark, A. (1997). Job satisfaction and gender; why are women so happy at work. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/222751422\\_Job\\_Satisfaction\\_and\\_Gender\\_Why\\_Are\\_Women\\_So\\_Happy\\_at\\_Work](https://www.researchgate.net/publication/222751422_Job_Satisfaction_and_Gender_Why_Are_Women_So_Happy_at_Work)

Deloitte, Reescribiendo las reglas para la era digital, tendencias globales en capital humano, 2017. Recuperado de: [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/human-capital/2017/2017\\_Global-Tendencias-Capital-Humano.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/human-capital/2017/2017_Global-Tendencias-Capital-Humano.pdf)

Davis, K., y Newstrom, J. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. Recuperado de:

file:///C:/Users/REBECA%20GRADOS/Downloads/El%20comportamiento%20humano%20en%20el%20trabajo.pdf

Diario El Comercio. (2014). ¿Te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado. Diario El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/valoran-71-siente-apreciado-176420>

Diario La República. (2013). Camino a la satisfacción laboral. Diario La República. Recuperado de: [https://www.larepublica.net/noticia/camino\\_a\\_la\\_satisfaccion\\_laboral](https://www.larepublica.net/noticia/camino_a_la_satisfaccion_laboral)

El peruano. (2015). Un trabajador motivado es clave en la organización. Diario El Peruano. Recuperado de: <http://www.elperuano.com.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>

EsSalud. (2015). Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. EsSalud. Recuperado de: [http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio\\_2015.htm](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm)

EsSalud. (2016). Empresas mentalmente saludables. EsSalud. Recuperado de: [http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/enero\\_2016.htm](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/enero_2016.htm)

Gestión. (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Diario Gestión. Obtenido de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>

Gestión. (2014). La satisfacción laboral aumenta con los años: personas de mayor edad son más felices. Diario Gestión. Obtenido de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/satisfaccion-laboral-aumenta-anos-personas-mayor-edad-son-felices-4507>

Gestión. (2014). ¿Qué recompensa hace que seas fiel a tu empresa? Diario Gestión. Obtenido de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/recompensa-seas-fiel-empresa-87969>

Gibson, J. Ivancevich, J. y Donnely J. (2001). Las organizaciones: comportamiento estructura proceso. Obtenido de: <https://dokumen.tips/documents/las-organizaciones-comportamiento-estructura-procesos-gibson-ivancevich.html>

González, I. (2004). Medición de la satisfacción del recurso humano. Recuperado de:  
<http://cursoampliacion.una.edu.ve/desarrollorganizacional/paginas/lectura11satisfaccion.pdf>

Granda, E. (2014). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. Recuperado de:  
<file:///C:/Users/REBECA%20GRADOS/Downloads/5405-Texto%20del%20art%C3%ADculo-18649-1-10-20140316.pdf>

Guerrero, J. (2015). Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación. Recuperado de:  
[http://www.archivos\\_revista/419%20\(138154\)%20Guerrero%20rcieg%20agosto%2015\\_articulo\\_id112.pdf](http://www.archivos_revista/419%20(138154)%20Guerrero%20rcieg%20agosto%2015_articulo_id112.pdf)

Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación sexta edición. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herzberg, F. (1959). The Motivation of Work. Michigan: Universidad de Michigan. Obtenido de:  
[https://books.google.com.pe/books/about/The\\_motivation\\_to\\_work.html?hl=es&id=3xpPAAAAMAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/The_motivation_to_work.html?hl=es&id=3xpPAAAAMAAJ&redir_esc=y)

Huaman, A. (2018). Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Calzados Chosica SAC. Recuperado de:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2712/TRAB.SU>



F.PROF\_Angelica%20Maria%20Huaman%20Meza.pdf?sequence=2&isAllowed=y

La república. (2013) Camino a la satisfacción laboral. Obtenido de: [https://www.larepublica.net/noticia/camino\\_a\\_la\\_satisfaccion\\_laboral](https://www.larepublica.net/noticia/camino_a_la_satisfaccion_laboral)

Leiva, N. (2017). Satisfacción Laboral en Trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del Distrito de La Victoria. Obtenido de: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2717/TRAB.SUF.PROF\\_Nancy%20Leiva%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2717/TRAB.SUF.PROF_Nancy%20Leiva%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/238742406\\_The\\_Nature\\_and\\_Causes\\_of\\_Job\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job_Satisfaction)

McClelland, D. (1961). The achieving Society. Princeton: Van Nostrand. Recuperado de: <https://www.worldcat.org/title/achieving-society/oclc/230046>

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2016). Diálogo y concertación laboral. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3702.pdf>

Muñoz, A. (2008). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142001>

Organización internacional del trabajo (2014). Guía de diagnóstico empresarial. Obtenido de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_622651.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_622651.pdf)

Pacheco, D. (2018). Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú. Obtenido de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2249/TRAB.SU>

F.PROF.\_Deyssi%20Clara%20Pacheco%20Mar%C3%ADn.pdf?sequence=2  
&isAllowed=y

Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Recuperado de: <https://www.librosvirtual.com/metodologia-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-santa-palella->

Pintado, E. (2011). Comportamiento organizacional: gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano. Obtenido de: <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=18139>

Ramírez, F. (2017) Nivel de Satisfacción Laboral en una MYPE de Lima Metropolitana. Obtenido de: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2551/TRAB.SU.F.PROF.\\_Fernando%20Percy%20Ramírez%20Farías.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2551/TRAB.SU.F.PROF._Fernando%20Percy%20Ramírez%20Farías.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Randstad. (2018). Satisfacción laboral sube 9 posiciones en el ranking global en un año. Recuperado de: [https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-sube-9-posiciones-en-el-ranking-global-en-un-ano\\_1738/](https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-sube-9-posiciones-en-el-ranking-global-en-un-ano_1738/)

Rebolledo, B. (2015). Calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de Chillán. Chile. Obtenido de: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1420/1/Rebolledo%20Ceballos%20C%20Beatriz.pdf>

Ríos, F. (2014). Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango - Guatemala. Obtenido de: <https://docplayer.es/31359683-Universidad-rafael-landivar-facultad-de-humanidades-licenciatura-en-psicologia-industrial-organizacional-pd.html>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Obtenido de:  
[https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Saravia, L. (2018). Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos. Obtenido de:  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2217/TRAB.SUF.RPOF.\\_Licia%20Rosa%20Saravia%20EI%C3%ADas.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2217/TRAB.SUF.RPOF._Licia%20Rosa%20Saravia%20EI%C3%ADas.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons. Obtenido de: <http://garfield.library.upenn.edu/classics1985/A1985AKX9100001.pdf>

Zavala, O. (2014). Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. México. Recuperado de: <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p><b>1. PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina?</p> <p><b>2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la supervisión en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del ambiente físico en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las prestaciones en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción intrínseca por su trabajo en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la participación en la toma de decisiones en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina?</li> </ul>	<p><b>1. OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.</p> <p><b>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de satisfacción de la supervisión en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción del ambiente físico en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción de las prestaciones en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción intrínseca por su trabajo en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción en la participación en la toma de decisiones en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina.</li> </ul>	<p><b>1. POBLACIÓN:</b></p> <p>La población de estudio está conformada por 120 trabajadores y la muestra es de 53 personas las cuales se dividen en, 31 mujeres y 22 hombres, en los rangos de edades de 23 a 42 años, quienes laboran en una empresa privada del distrito La Molina.</p> <p><b>2. MUESTRA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 53 trabajadores</li> </ul> <p><b>3. TÉCNICA DE SELECCIÓN DE LA MUESTRA:</b></p> <p>No probabilístico</p> <p><b>4. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION:</b></p> <p>Es una investigación de tipo descriptiva-transversal, de nivel aplicativo y no Experimental.</p> <p><b>5. VARIABLE DE ESTUDIO:</b></p> <p>Autoestima.</p>

## ANEXO 2. CARTA DE PRESENTACION DE LA UNIVERSIDAD



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 16 de Mayo del 2019

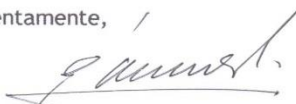

Carta N° 1206-2019-DFPTS

Señora  
**GISELLA MORALES SALAS**  
**GERENTE DE RECURSOS HUMANOS**  
**SIGNOS Y DISEÑOS CREATIVOS S.R.L.**  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Rebeca Elizabeth GRADOS SAICO**, Bachiller de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 73-1187320, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/erh  
Id. 1082524

Av. Petit Thouars 248, Lima  
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304  
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

FACULTAD DE  
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

## ANEXO 3. ESCALA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

### ECO 50

#### Escala de Comportamiento Organizacional: Satisfacción Laboral

J.L. Pereyra Q.

Habitualmente el trabajo y sus distintos aspectos producen en los trabajadores algún grado de satisfacción o insatisfacción.

Califique del 1 al 7 de acuerdo con la siguiente escala el grado de satisfacción o Insatisfacción que le producen los diferentes aspectos de su trabajo.

1: Muy Insatisfecho. 2: Bastante insatisfecho. 3: Algo insatisfecho 4: Indiferente.

5: Algo satisfecho. 6: Bastante satisfecho. 7: Muy satisfecho

Muy Satisfecho: 7

Bastante Satisfecho: 6

Algo Satisfecho: 5

Indiferente.: 4

Algo Insatisfecho: 3

Bastante Insatisfecho: 2

Muy Insatisfecho: 1

Edad:

.....

Sexo:

.....

Área que pertenece:

.....

Cargo:

.....

.....

Años en la empresa:

### INICIO

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **501.** *Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **502.** *Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **503.** *Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **504.** *El salario que usted recibe*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **505.** *Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **506.** *La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **507.** *El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **508.** *La iluminación de su lugar de trabajo*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **509.** *La ventilación de su lugar de trabajo.*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **510.** *La temperatura de su local de trabajo*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **511.** *Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **512.** *Las oportunidades de promoción que tiene.*

Muy Satisfecho:	<b>7</b>
Bastante Satisfecho:	<b>6</b>
Algo Satisfecho:	<b>5</b>
Indiferente.:	<b>4</b>
Algo Insatisfecho:	<b>3</b>
Bastante Insatisfecho:	<b>2</b>
Muy Insatisfecho:	<b>1</b>

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **513.** *Las relaciones personales con sus superiores.*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **514.** *La supervisión que ejercen sobre usted*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **515.** *La proximidad y frecuencia con que es supervisado*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **516.** *La forma en que sus supervisores juzgan su tarea*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **517.** *La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **518.** *El apoyo que recibe de sus superiores.*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **519.** *La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **520.** *Su participación en las decisiones de su departamento o sección*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **521.** *Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **522.** *El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.*

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **523.** *La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.*