

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Nivel de Satisfacción Laboral en una MYPE de Lima Metropolitana, 2017

Para optar por el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Fernando Percy Ramírez Farías

Lima-Perú

2018

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios por haberme permitido crecer como persona a través de mi educación y a mis fieles padres por apostar por mí, además de su dedicación y paciencia.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme permitido nacer en el hogar donde me forme, en especial a mi madre por su arduo sacrificio y ayudarme a lograr a cumplir mis metas, así como ser el ejemplo que ha sido y es hasta el día de hoy. Así mismo, agradezco al profesor Sergio Domínguez Lara quien desde los inicios de mi carrera con sus enseñanzas ha despertado en mí, el interés por la investigación.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N° 003-FPsyTS-2016 de la Facultad de Psicología Y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad de “Programa de Suficiencia Profesional”, presento mi trabajo de investigación denominado: “Nivel de Satisfacción Laboral en una MYPE de Lima metropolitana, 2017”. En el que se determina el nivel predominante de satisfacción laboral que presenta el personal de una MYPE de lima metropolitana.

Por lo que, señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente

Bach. Fernando Percy Ramírez Farías

Índice

● Portada	i
● Dedicatoria	ii
● Agradecimiento	iii
● Presentación	iv
● Índice	v
● Índice de tablas	viii
● Índice de figuras	ix
● Resumen	x
● Abstrac	xi
● Introducción	xii

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1 Problema General	16
1.2.2 Problemas Específicos	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1 Objetivo General	17
1.3.2 Objetivos Específicos	17
1.4. Justificación e importancia	19

Capítulo II: Marco teórico conceptual

2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales	20
2.1.2. Antecedentes Nacionales	22
2.2. Bases Teóricas	24
2.2.1 Satisfacción Laboral	24
2.2.2 Enfoques de la satisfacción laboral	26
2.2.3 Teorías	32
2.2.3.1 Teoría de dos factores de Herzberg	32

2.2.3.2	Teoría del ajuste de trabajo	34
2.2.3.2	Teoría de la expectativa/valoración	36
2.2.4	Factores que influyen en la satisfacción laboral	38
2.3.	Definiciones conceptuales de la variable de investigación	40
2.3.1	Definiciones conceptuales de la variable de investigación	40

Capítulo III: Metodología

3.1.	Tipo y diseño de investigación	43
3.1.1	Tipo de Investigación	43
3.1.2	Nivel de Investigación	43
3.1.3	Diseño de Investigación	44
3.2.	Población y muestra	44
3.2.1	Población	44
3.2.2	Muestra	45
3.2.2.1	Criterios de exclusión e inclusión de la muestra	45
3.3.	Identificación de la variable y Operacionalización de la variable	46
3.3.1	Operacionalización de la variable	46
3.4.	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	49
3.4.1	Técnicas de recolección de datos	49
3.4.2	Instrumentos de recolección de información	49

Capítulo IV: Procesamiento y presentación de resultados

4.1.	Procesamiento de resultados	53
4.2.	Presentación de resultados	53
4.3.	Discusión de resultados	68
4.4.	Conclusiones	74
4.5.	Recomendaciones	77

Capítulo V: Propuesta de un programa de intervención

5.1.	Denominación del programa	79
------	---------------------------	----

5.2.	Fundamentación y justificación	79
5.3.	Objetivos	80
5.3.1	Objetivo general	80
5.3.2	Objetivos Específicos	80
5.4.	Sector al que se dirige	81
5.5.	Proceso de capacitación	81
5.6.	Necesidades detectadas	81
5.7.	Plantilla de capacitación	83
5.8.	Ejecución de capacitación	85
5.9.	Evaluación de capacitación	86
5.10.	Recursos humanos	87
5.11.	Recursos Materiales	87
5.12.	Indicadores de gestión	87
	Referencias bibliográficas	88
	Anexos	93
Anexo 1	Matriz de Consistencia	93
Anexo 2	Consentimiento informado	98
Anexo 3	Carta de aceptación	99
Anexo 4	Validación de la prueba	100
Anexo 5	Cuestionario de Satisfacción Laboral	102

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable	47
Tabla 2 Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación	53
Tabla 3 Satisfacción laboral en general	54
Tabla 4 Nivel de satisfacción en el Diseño de trabajo	55
Tabla 5 Nivel de satisfacción en la Realización personal	56
Tabla 6 Nivel de satisfacción en las Oportunidades de desarrollo a futuro	58
Tabla 7 Nivel de satisfacción en las Relaciones sociales y tiempo libre	59
Tabla 8 Nivel de satisfacción en el Reconocimiento del propio desempeño laboral	61
Tabla 9 Nivel de satisfacción en la Valoración social del trabajo	62
Tabla 10 Nivel de satisfacción en las Recompensas extrínsecas	64
Tabla 11 Nivel de satisfacción en las Oportunidades de promoción	65

Índice de Figuras

Figura 1 Respuestas a la insatisfacción laboral	28
Figura 2 La motivación emprendedora	37
Figura 3 Nivel de satisfacción en el Diseño de trabajo	55
Figura 4 Nivel de satisfacción en la Realización personal	57
Figura 5 Nivel de satisfacción en las Oportunidades de desarrollo a futuro	58
Figura 6 Nivel de satisfacción en las Relaciones sociales y tiempo libre	60
Figura 7 Nivel de satisfacción en el Reconocimiento del propio desempeño laboral	61
Figura 8 Nivel de satisfacción en la Valoración social del trabajo	63
Figura 9 Nivel de satisfacción en las Recompensas extrínsecas	64
Figura 10 Nivel de satisfacción en las Oportunidades de promoción	66

Resumen

Esta investigación determina, 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, con una muestra de 61 colaboradores, donde se utilizó La Escala de Satisfacción Laboral de Anaya y Suárez (2004), adaptada y validada para Perú por Gómez, Incio y O'Donnell, (2011) (versión para las organizaciones). Se concluyó 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%. Lo que significa que la mayoría percibe una alta satisfacción laboral, pero observamos que no es mucha esa diferencia, y que estos resultados son importantes para tomar en cuenta la debida intervención en la muestra estudiada.

Palabras claves:

Satisfacción laboral, satisfacción en el puesto de trabajo, motivación intrínseca, motivación extrínseca, insatisfacción laboral, MYPE y Lima Metropolitana.

Abstract

This research determines the level of job satisfaction of the MYPE TEVOLUTION SAC in Metropolitan Lima, using the type of descriptive quantitative research, non-experimental cross-sectional design, with a sample of 61 collaborators, where the Labor Satisfaction Scale was used. Anaya y Suárez (2004), adapted and validated for Peru by Gómez, Incio and O'Donnell, (2011) (version for organizations). It was concluded that General job satisfaction is perceived by the workers of the organization, according to the general measure found in this research is 54% which indicates a high level of satisfaction, which allows to conclude that the total satisfaction This research work is represented above the average compared to other workers who are at a low level of satisfaction and are at an overall average of 44%. This means that the majority perceives a high level of job satisfaction, but we note that this difference is not much, and that these results are important to take into account the appropriate intervention in the sample studied.

Keywords:

Job satisfaction, satisfaction in the workplace, intrinsic motivation, extrinsic motivation, job dissatisfaction, MSME and Metropolitan Lima.

INTRODUCCIÓN

A través del tiempo y sobre todo en los últimos años, tanto a nivel global y en nuestra realidad nacional, se observa el interés en las organizaciones por velar en las necesidades de sus trabajadores y motivaciones para comprometerse en la empresa, tengan buenos niveles de productividad, que reciban sus beneficios y sobre todo estudiar las razones específicas de cada empresa los motivos de una satisfacción laboral alta o baja. Y como las acciones de la organización repercutirán en esta importante variable.

Cabe resaltar de que a pesar de que existen diversos factores por las que, una empresa tiene cierta funcionalidad, positiva o negativa. Una de las más resaltantes es el de la satisfacción laboral, ya que si una organización no pone su atención en investigar, como es percibida esta variable en los trabajadores puede traer problemas en las organizaciones, en todos los aspectos de la misma, afectando así, su misión, visión, producción, etc. Es importante señalar que al saber que significado le da el trabajador a su empleo determinara la felicidad que este siente en la organización. Es así como nos centramos en estudiar los respectivos niveles de esta notable variable para su reforzamiento o mejoramiento.

El primer capítulo trata de la realidad problemática que se centra en lo observado en la organización estudiada, respecto a la percepción que tienen los trabajadores de la satisfacción laboral en su actual empleo y centro de trabajo, variable que será detallada. Posterior a ello se manifiesta la formulación del problema que nos explica lo que deseamos resolver respecto a esta variable de investigación, que se centra en la pregunta ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de una MYPE en Lima Metropolitana? Esta pregunta de investigación recibirá respuesta a lo largo del trabajo, la cual nos permitirá realizar un programa de capacitación eficaz.

El capítulo dos se centra en el marco teórico el cual está conformado por los antecedentes internacionales y nacionales, de los cuales se tomará datos como base para contrastar similitudes en cuanto a los resultados de

investigación y servirá de base en la estructura del programa de capacitación; se definirá la variable de investigación tomando como cimiento a diversos teóricos expertos en el estudio de La Satisfacción Laboral y se ampliará las teorías implicadas en este tema, tales como el Enfoque Humanista de Pinilla (1982), Enfoque centrado en las necesidades de Locke (1976) y el Modelo de satisfacción laboral de Anaya y Suárez (2004).

El tercer apartado se tratará de la metodología a utilizar, el tipo y diseño de investigación el cual es cuantitativo descriptivo diseño no experimental de corte transversal, se detallará la población y muestra de investigación, se indicará la identificación de variables es decir los factores a investigar y también, la Operacionalización de la variable detallando los ítems que conforman cada factor; de la misma forma se presentará las técnicas de recolección de datos, la ficha técnica del instrumento a utilizar es de La Escala de Satisfacción Laboral de Anaya y Suárez (2004), adaptada y validada para Perú por Gómez, Incio y O'Donnell, (2011) (versión para las organizaciones).

El cuarto capítulo corresponde a la presentación de resultados, conformados por las tablas generadas en el programa estadístico SPSS y los gráficos y tablas desarrollados en el programa Excel, los cuales se basarán en la información recolectada mediante el instrumento de evaluación, los que serán sustentados y analizados en el apartado de discusión de resultados confrontando la información con los resultados de las investigaciones consideradas en los antecedentes de investigación, así mismo se plantearán las conclusiones derivadas de la discusión de resultados y las recomendaciones de acuerdo a ellos.

Por último en el quinto capítulo se presentará el plan de capacitación elaborado de acuerdo a los resultados encontrados en la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años se ha observado globalmente y en el Perú el creciente interés por dirigir la atención en el capital humano, es decir centrarse en los trabajadores y no solo enfocar sus esfuerzos en la remuneración, sino también en la continua participación de los empleados en las empresas, con el fin de que obtengan un desarrollo personal, a través de la toma de decisiones (Pérez y Rivera, 2015, p. 3).

Vemos así que, si nos centramos en el capital humano, es de suma importancia comprender el nivel de satisfacción laboral, ya que este puede afectar el desempeño de los trabajadores como es el caso de los vendedores, instaladores de reparación de antenas satelitales, personal administrativo, auxiliares de reparto, etc. Que están sometidos por sus labores a diversas situaciones de estrés o poca satisfacción cuando no cumplen sus metas. Como es el caso de nuestra población estudiada.

Hemos de señalar que existen muchos factores asociados con la satisfacción laboral, y si una empresa no este centrada en estudiar esta su nivel de satisfacción laboral puede traer problemas en la producción. Tal como señala (Fuentes, 2012, p.15) “La satisfacción laboral no depende del salario sino del significado que da el trabajador a sus labores, ya que el trabajo puede ser la causa de la felicidad y bienestar de una persona o todo lo opuesto”. Es aquí donde persisten los problemas de las empresas que solo se centran en los salarios y recompensas extrínsecas para motivar al trabajador.

Robbins (2004) citado por Fuentes Navarro (2012, pp. 15-17) señala que las consecuencias, así como de los determinantes de la satisfacción laboral se abordan de dos puntos de vista principales; desde el punto de vista individual y organizacional, de los cuales dos de ellos desde el punto de vista individual son

las expectativas laborales y los años de carrera. En cuanto a las expectativas puede afectar al trabajador al ver que no alcanza sus objetivos y en cuanto a los años de carrera una disminución drástica en sus actividades al ver que el trabajo no cumple con sus necesidades como esperaba. De esta manera el no estudiar las posibles causas y consecuencias que influyen en la satisfacción laboral desde diversos puntos de vista, puede traer un deterioro significativo en la satisfacción y el desempeño de cualquier organización.

Sin embargo, en recientes investigaciones afirman que nos encontramos ante dificultades al querer medir la satisfacción laboral en poblaciones similares a la mencionada, ya que según (Gómez, Incio y O'Donnell, 2011, párr.3) pueden estar relacionadas con algún tipo de variable demográfica que afecta el nivel de satisfacción laboral, como la edad, el sexo del empleado, el puesto en el que se tiene en la organización y centrarse en el desarrollo de más programas para mejorar la satisfacción laboral de los empleados, pero a su vez deben ir de la mano con el impacto que tendrán estos factores.

Esta investigación pretende determinar los niveles de satisfacción laboral de una MYPE en lima metropolitana. Así mismo como de poder facilitar una alternativa de intervención que pueda fortalecer el nivel de satisfacción laboral, y tener un personal mejor identificado con dicha organización.

1.2. Formulación del problema

Muchas veces nos hemos preguntado por qué los trabajadores actúan o se desempeñan de determinada forma, o cómo es que algunos trabajadores tienen buenos resultados en la labor que se les ha asignado, y como a otros se les es difícil lograr cumplir los objetivos trazados y por ende sentir algún nivel de satisfacción laboral, y como éstos no se logran debido a la ausencia de la misma. Es por ello que necesitamos saber ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de una MYPE en Lima Metropolitana? Mediante esta investigación se logrará resolver esta interrogante y tener el sustento necesario para trabajar un programa de intervención adecuado.

1.2.1. Problema General

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de una MYPE en lima metropolitana, 2017

1.2.2. Problemas Específicos

- ✓ Cuál es el nivel de satisfacción en el Diseño de trabajo en el personal de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017
- ✓ Cuál es el nivel de satisfacción en la Realización personal de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017
- ✓ Cuál es el nivel de satisfacción en las Oportunidades de desarrollo a futuro de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017
- ✓ Cuál es el nivel de satisfacción en las Relaciones sociales y tiempo libre de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017
- ✓ Cuál es el nivel de satisfacción en las Reconocimiento del propio desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017
- ✓ Cuál es el nivel de satisfacción en la Valoración social del propio trabajo de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017
- ✓ Cuál es el nivel de satisfacción en las Recompensas extrínsecas de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017

- ✓ Cuál es el nivel de satisfacción en las Oportunidades de promoción de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de una MYPE en lima metropolitana, 2017

1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Conocer el nivel de satisfacción en el Diseño de trabajo en el personal de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017
- ✓ Conocer el nivel de satisfacción en la Realización personal de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017
- ✓ Conocer el nivel de satisfacción en las Oportunidades de desarrollo a futuro de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017
- ✓ Conocer el nivel de satisfacción en las Relaciones sociales y tiempo libre de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017
- ✓ Conocer el nivel de satisfacción en el Reconocimiento del propio desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017

- ✓ Conocer el nivel de satisfacción en la Valoración social del propio trabajo de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017
- ✓ Conocer el nivel de satisfacción en las Recompensas extrínsecas de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017
- ✓ Conocer el nivel de satisfacción en las Oportunidades de promoción de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017

1.4. Justificación e importancia

A nivel práctico de suma importancia estudiar y determinar en qué nivel de satisfacción laboral se encuentran las organizaciones, especialmente es nuestra realidad. Debido a que la satisfacción laboral, en cualquier institución tiende a ser un indicador de bienestar y de calidad de vida de los trabajadores, ya que disponer de un personal motivado y satisfecho en su empleo y en la organización permite aumentar el rendimiento y la calidad del mismo servicio que prestan al público (Carrillo, Solano, Martínez y Gómez, 2013, párr.1).

A nivel teórico con esta investigación se pretende brindar mayor información sobre el uso del modelo de (Anaya y Suárez, 2004, pp.519-534) que evalúa la satisfacción laboral de los colaboradores en las empresas a nivel global, a nivel dimensional y a nivel de facetas donde evalúa factores extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral a través de 8 dimensiones. Y que a su vez fue usado de la misma forma y con el mismo número de ítems, así como de su validación y adaptación correspondientes y aplicado nuestra realidad peruana recientemente por (Gómez et al. 2011a, pp. 6-11). Información que no solo brindara información para el modelo mencionado si no que brindara información para esta y posteriores investigaciones a nivel nacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

En los presentes antecedentes internacionales podremos observar la importancia de la satisfacción laboral en los trabajadores y los diferentes trabajos que se han realizado en base a la escala que estamos usando en esta investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Anaya y Suárez (2004) realizaron una investigación, *“La escala de satisfacción laboral- versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral”*. España. Que consto por 668 orientadores, donde fue usada dicha escala para medir la satisfacción laboral de orientadores educativos a nivel global, dimensional y de faceta, que a su vez cuenta con 8 dimensiones principales. Cuyos resultados señalan que la escala original que tuvo 43 ítems, fueron reducidos a 37 ítems, donde se pudo confirmar su validez estadística por dimensiones para medir la satisfacción de estos trabajadores, y que la información recauda en esta investigación, permitía usar la escala para esta población o similares que estén expuestas a situaciones de laborales, lo que demuestra su útil y potencial uso en el plano de investigación como en el de aplicaciones prácticas. Cabe señalar que dicho estudio permito realzar el conocimiento de información que se ignoraba, y esta información es la siguiente; hay variables personales y ambientales que están potencialmente asociadas con la satisfacción laboral.

Así también el mismo autor en años recientes, ha continuado con su investigación Anaya y López, (2014) *“satisfacción laboral del profesorado en 2012-13 y comparación con los resultados de 2003-04”*, un estudio de ámbito nacional. España. Donde se evaluó la satisfacción laboral de profesores de educación infantil, primaria y secundaria conformada por

4375 sujetos y que comparo los resultados con los obtenidos en una muestra similar de 2562. Los resultados señalan que hay una clara diferencia en la satisfacción laboral entre los dos intervalos de tiempo y que ha disminuido a diferencia de cómo se encontraban en el 2003-04 que se cifra en 23,25%, también que la satisfacción laboral disminuye con el incremento de la antigüedad trabajando y que las mujeres suelen sentir más satisfacción laboral que los hombres.

En otras investigaciones Frías (2014), en su investigación “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”. Chile. Donde cuyo foco de atención estuvo en identificar y describir los principales factores que animan a la población joven a permanecer más tiempo en sus centros laborales. Donde se utilizó la “Encuesta de nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores de la ONG”, elaborada por Frías (2014), basado en la encuesta de “Gallup 12”, (Forbringer, 2002). Cuya encuesta consta de 42 ítemes, aplicado a 35 trabajadores pertenecientes a una ONG. Los resultados en esta investigación indican que la satisfacción y la lealtad se dan siempre y cuando los trabajadores perciban oportunidades de crecimiento que les da la organización, (pp.40-54).

En una reciente investigación García, Hernández, Gonzáles y Demetrio (2017), “Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios”. México. Donde se centran en investigar el nivel de satisfacción laboral, clima organizacional y de cómo este es percibido por los que trabajan en los mismos. La muestra está conformada por 255 trabajadores de 3 empresas. Para esta investigación se utilizó dos instrumentos, y fueron el clima organizacional de Brownly y Leigh (1998), así como el de satisfacción laboral de Meliá (1990). Los resultados indican que los trabajadores que divisen un mejor clima organizacional, mostraran una tendencia a sentir mayor satisfacción en su trabajo, cantidad de trabajo producido, calidad de trabajo y supervisión y participación. (pp. 43-45).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Con relación a los estudios a nivel nacional tanto en la población y la escala usada en esta investigación Gómez, Incio y O'Donnell (2011) "*Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*". Donde se administró la escala de satisfacción laboral de Anaya, et al. (2004), con una población de lima y callao que consto de 312 sujetos. Cuyos resultados indican que los gerentes, así como los funcionarios presentan mayor nivel de satisfacción laboral que lo empleados que tienen puestos de menor jerarquía. También que la edad del empleado influye en esta variable, ya que, a mayor edad, suelen presentar un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Y que la satisfacción laboral no está influenciada por el sexo del trabajador. También se demostró la validez, consistencia del modelo planteado por Anaya et al. (2004) y escala para nuestra realidad, a través el análisis factorial y confiabilidad para cada dimensión donde los niveles de Alpha de Cronbach son altos y superiores a 0.60.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) "*Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*". Donde la población que está conformada por 283 trabajadores de la provincia constitucional de callao y dos municipalidades de lima metropolitana. Donde aplicaron la escala de satisfacción laboral SL-SPC, (Palma, 2005) que ha sido validada en Perú y aplicada en diversos estudios. Quienes informan en los resultados que no existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción laboral de las tres municipalidades mencionadas. También se hayo en la municipalidad A (Callao), y municipalidad B (Lima) el factor que tiene mayor impresión es el de Beneficios Económicos, seguido del factor, Significación de la Tarea, a diferencia de la municipalidad C (Lima), donde tuvo mayor efecto el factor de Significación de la Tarea y en segundo lugar Beneficios Económicos.

Así mismo, Portilla (2017), en su investigación "Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud

Mental". Perú. Donde se utilizó la misma escala que previamente hemos mencionado en los antecedentes internacionales e satisfacción en organizacionales laborales, Meliá (1990), que posteriormente fue validada en el Perú por Vásquez (2011). Que consta de 26 ítems. Los resultados en esta investigación señalan; resultados homogéneos a los ya mencionados en los antecedentes internacionales, donde se reafirme que; la supervisión y la participación tiene una correlación positiva con la satisfacción en el trabajo, así también, que el compromiso que los trabajadores tienen para con su trabajo y empleadores está íntimamente relacionado con la satisfacción laboral (pp. 26-31).

Y finalmente en el ámbito nacional, Millán y Montero (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016. Perú. Los investigadores utilizaron dos instrumentos La Escala Clima Organizacional (CL-SPC), Palma (1999) y la Escala Satisfacción Laboral (SL – SPC), (2005). A una muestra que estuvo conformada por 37 trabajadores inicialmente, pero que por diversos motivos (vacaciones, retiros, etc.) se redujo a 26 encuestados. Cuyos resultados señalan que; la confiabilidad de ambas escalas fueron de 0.97 para la Escala de Clima Organizacional y 0.60 para la Escala de Satisfacción Laboral, lo que nos indica un nivel aceptable para sus resultados y que los trabajadores independientemente de la organización muestran una actitud colaboradora frente a estos temas en nuestra realidad nacional. Por lo que se encontró que en cuanto al Clima organizacional, los trabajadores sentían un mejor Clima Organizacional siempre y cuando ellos se identifiquen y tengan mayor compromiso para con la empresa. Referente a las Satisfacción Laboral, esta era mayor cuando los trabajadores sentían mayor reconocimiento, esfuerzo y participación en la organización con la finalidad de ver el bienestar de otros (pp. 34-44).

2.2. Bases teóricas

Debido de la continua investigación a nivel nacional e internacional se han ido formando diferentes concepciones acerca de la satisfacción laboral, así como de las diversas teorías implicadas en las mismas. Donde dicha variable ha hecho que se le dé mayor interés al capital humano para la producción de las organizaciones, eficacia de las tareas asignadas a los empleados, felicidad y salud, etc.

2.2.1. Satisfacción Laboral

Cuando se habla del concepto de satisfacción laboral algunos autores proponen lo siguiente:

Boada y Tous, (1993) citado de Pérez (2011) señalan que la satisfacción *laboral* “*es un factor que determina el grado de bienestar que un empleado experimenta en su trabajo*”. (p.5). Donde también señalan que es una de las principales prioridades en las empresas y que debe ser objeto de investigación.

Así también Simón (2012) afirma que la satisfacción *laboral* “*es la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades frente a su propio trabajo*”. (p.10). donde también señala que, si este equilibrio no se da, puede traer insatisfacción que a su vez trae al empleo disconformidad, ausentismo, errores, incremento de estrés y que afecta directamente al cliente externo.

Locke (2004) citado por Chiang, San Martin (2015) define la satisfacción laboral como “*un estado emocional positivo o placentero causado por la percepción subjetiva de las experiencias en el trabajo del sujeto como respuesta afectiva de un apersona o de su organización*”. (p.160). propiamente estos autores señalan en su investigación que se refiere al grado en que los individuos les gusta su trabajo y el grado en que las recompensas satisfacen sus expectativas individuales.

Ramos (2015) nos indica en su trabajo, que la satisfacción laboral tiene una gran variedad de definiciones y que *“podemos distinguir en dos tipos; las que se refieren a un estado emocional o grupo de emociones favorables hacia el trabajo y una actitud generalizada que se refiere a la actitud que se tiene hacia aspectos concretos del trabajo”*. (p.10). Donde claramente señala que esta mediado por la percepción que tiene el individuo el grado de gusto que tiene por las actividades que desarrolla en sus horas de trabajo.

Newstron y Davis (1993) citado por Ramos (2015) donde establecen que la *“satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables a causa de como los empleados ven su trabajo”*. (p.11). Podemos observar que estos autores se centran en la valoración positiva o negativa que le dan los trabajadores por las situaciones que se dan diariamente en su trabajo, pero estas valoraciones son subjetivas, sin descartar algún hecho específico vivido por el mismo empleado.

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”*. (P.79). 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.

Dailey (2012) señala que los empleados no consideran a esta variable (satisfacción laboral) como concepto que se aplique a todas las personas. Sin embargo, lo consideran como *“un conjunto de facetas o elementos relativamente moderados que se relaciona con la percepción del entorno laboral, recompensas, supervisión, exigencias del puesto”*. (p.29). Así también nos informa que la satisfacción laboral está referida a cada faceta

del trabajador es una actitud adquirida de una rutina y situaciones específicas vividas por el trabajador que influye en cómo responderá compañeros de trabajo y clientes ya sea de manera positiva o negativa y que están constituidos por componentes afectivos y cognitivos.

Navarro (2010) citado por Peña, Díaz y Carrillo (2015) señala que la *“satisfacción laboral es la actitud hacia el trabajo y que está representada por una disposición a responder de forma favorable o desfavorable a persona u objetos del entorno, en estado preparatorio o una conducta previa al comportamiento”*. (p. 40). Sin embargo, desde el punto de vista de estos investigadores, esta variable o factor que, a pesar de ser determinante para el éxito del trabajador, no tiene una sola definición y que esta cambia según el investigador y los intereses del propio proyecto de investigación. Lo que nos permite comprender que cuando hablamos de la medición y definición de la satisfacción laboral debemos tener en cuenta a la empresa u organización que se esté evaluando, entender este punto nos aclarará todo tipo de dudas en cuanto a sus definiciones y diferentes usos en el ámbito científico.

2.2.2. Enfoques de la Satisfacción Laboral

En las últimas décadas ha ido incrementado el interés por estudiar y obtener mayor información sobre la satisfacción laboral y sus derivados. Es importante señalar que para poder estudiar este factor debemos comprender que las teorías y enfoques sobre este tema están relacionados con otras variables o factores que también influyen en la satisfacción del trabajador. Por ejemplo, **Vives y Peinado (2011)** afirman que *“la motivación parte de las necesidades de mejorar los beneficios del trabajador con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral”*. (p.77). vemos así que estudiar temas relacionadas con nuestra variable de estudio no permitirá ampliar el conocimiento del mismo.

a) Enfoque humanista

Pinilla (1982) citado de Atalaya (1999) señala que, para comprender la satisfacción laboral, debemos centrarnos en la percepción de los trabajadores, e incrementar esfuerzos por ponernos en su lugar, cuando ellos están en condiciones favorables o desfavorables en sus horas de trabajo y como esto puede ayudarnos entender el rendimiento laboral, por lo que afirma que existen cuatro manifestaciones que se enfocan en la insatisfacción laboral, y son las siguientes:

1. Abandono

La insatisfacción laboral, se ve evidencia en conductas relacionadas con retirarse o irse de la empresa, lo cual está ligado a la búsqueda de otro empleo mientras aún se sigue trabajando en la organización donde no se está a gusto.

2. Expresión

La falta de satisfacción laboral se manifiesta en la intención abierta y continua de forma verbal, por parte de los trabajadores de sugerir mejoras en la forma de proceder en el trabajo, pedir análisis de problemas con sus superiores sin que estos se los pidan, etc.

3. Lealtad

La insatisfacción laboral se expresa en una espera pasiva, con pensamientos positivos por parte del empleado, ante los problemas que tiene la organización, esperando así que esta mejore. Lo que lleva al trabajador a defender de diversas formas a la empresa ante las críticas de dificultades evidentes, confiando así que el área administrativa hará lo necesario para resolver los problemas.

4. Negligencia

La insatisfacción laboral se ve reflejada en las actitudes pasivas por parte de los empleados, lo que genera que la situación problemática empeore. Y se evidencia en conductas tales como; retrasos en la hora de

entrada, ausentismo, disminución de esfuerzos, así como el aumento de diversos errores dentro de sus tareas asignadas.

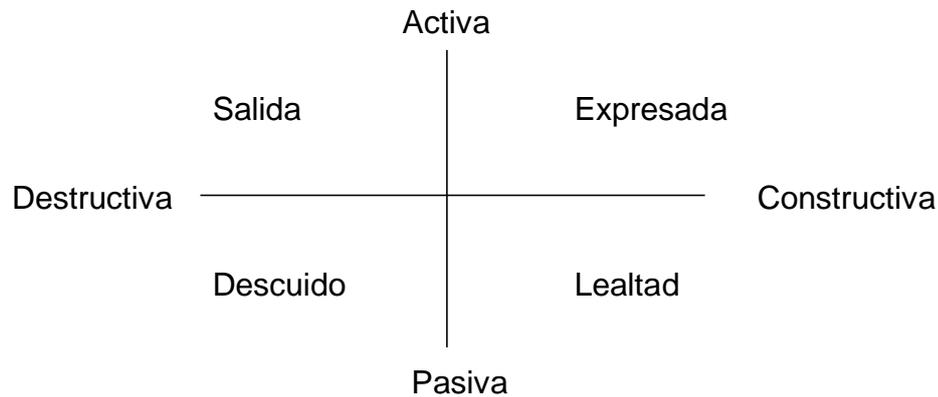


Figura 1. Respuestas a la insatisfacción laboral. Revista de Psicología - Año III N° 5 septiembre 1999.

b) Enfoque centrado en las necesidades

Locke (1976) citado por **Damián (2015)** en su investigación afirma que *“la satisfacción que reciben los trabajadores es dependiente del nivel en que su empleo cubre sus necesidades o los deseos de los mismos”*. (pp. 15-18). A su vez señala que existen 7 condiciones en el trabajo que dirigen por lo general a una satisfacción laboral, y son las siguientes.

1. Trabajo que desafíe mentalmente con y que este lo lleve al trabajador a manejarlo de manera exitosa.

2. El interés del personal por el trabajo, donde se enmarca la atención del trabajador a sus labores específicas.

3. Recompensas por actuaciones que estén directamente relacionadas con las aspiraciones de los empleados y que a su vez sean justas y comprensibles.

4. Trabajo que no sea físicamente desgastante, enfocado en no abrumar al trabajador.

5. Las condiciones de trabajo deben ser compatibles con las necesidades físicas y metas, así como objetivos laborales del trabajador.

6. Alta autoestima por parte del empleado, que le permita ganar mayor confianza en las actividades a realizar en su jornada.

7. Ayudar a obtener trabajo, salario y promociones interesantes con el fin de minimizar la ambigüedad y conflictos en los diversos roles.

Podemos observar que estos enfoques están íntimamente relacionados y que están centrados en las necesidades de los trabajadores. Nos explican de a través los indicadores mencionados, como influyen en el desempeño y en las actividades generales de los empleados. Sin embargo, se hará una explicación más detallada, con las teorías y modelos que están relacionadas con la satisfacción laboral.

c) Modelo de la satisfacción laboral de Anaya y Suárez

Anaya et al. (2004) centrado en evaluar y estudiar la satisfacción laboral en tres niveles, los cuales son; *“el nivel global, nivel dimensional y nivel de facetas, a través de 8 dimensiones que a su vez son factores extrínsecos”*. (pp. 519-534). Y son los siguientes:

1 Diseño del trabajo: orientado claramente en el puesto que tiene el trabajador y en su nivel de participación. En esta dimensión existen facetas, tales como; las opiniones, el diseño del trabajo, autonomía del empleado para empoderarse y si tomar ciertas decisiones, etc.

2 Realización personal: se relaciona con el nivel de ajuste y adaptabilidad del empleado con las características del trabajo, además de la percepción que tiene de como este le dará aportes en su crecimiento. Y están ubicadas las facetas: motivación, adaptabilidad de la persona para el trabajo, sentimientos que permiten al trabajador saber si está alcanzando sus metas.

3 Oportunidades de desarrollo a futuro: está referido a las facilidades que tiene el trabajador para desarrollar sus propias competencias personales: el desarrollo de habilidades que tiene por

explotar, integración y ampliación de conocimientos ya obtenidos y actualización permanente para la mejora de su labor.

4 Relaciones sociales y tiempo libre: son las relaciones sociales con otras personas del entorno y el tiempo libre permitido por los horarios de trabajo. En esta dimensión se observan las facetas: tiempo con los familiares, buenas relaciones con los compañeros y los horarios flexibles.

5 Reconocimiento del propio desempeño laboral: reconocimiento de los compañeros, clientes y los supervisores, centrado en el desempeño del trabajador. Las facetas de esta dimensión son: el reconocimiento de que se tiene superiores justos y competentes, sensación de que el rendimiento laboral es el adecuado dependiendo de las capacidades del empleado.

6 Valoración social del trabajo: es la valoración de los seres queridos, ya sea familiares, amigos o la sociedad en general del trabajo del empleado. Las facetas relacionadas son: desarrollo de un trabajo específico como parte de sus servicios, de tal forma que la familia sienta orgullo, satisfacción y sensación por parte de la familia del trabajador, que está haciendo algo verdaderamente valioso, lo que genera en ellos la percepción de alto status social.

7 Recompensas extrínsecas: está orientado a todo lo concerniente a las remuneraciones o prestaciones económicas y por ende seguridad a nivel social derivada del trabajo que se realiza. Las facetas son: la percepción de un buen salario, seguridad a nivel social, así como una óptima seguridad e higiene en el trabajo.

8 Oportunidades de promoción: son las posibles oportunidades de promoción justa en base a los méritos y logros personales, las facetas comprometidas aquí son: las posibilidades de avanzar de forma rápida y ética, promoción derivada del propio rendimiento laboral y esfuerzos en

sus actividades, tener supervisores competentes y capacitados que les permitan avanzar de manera justa.

c) Modelo pluridimensional de Loitegui

Loitegui (1990) citado por **Caballero (2002)** en su modelo señala que la satisfacción laboral “*depende de las características individuales del trabajador y las características específicas de las tareas que realiza*”. (pp. 4-6). Este modelo se centra en dimensiones o facetas asociadas al trabajo en sí, que genera satisfacción laboral, donde este autor señala que sus implicancias son las siguientes:

- Funcionamiento adecuado y eficacia en la organización.
- Condiciones físicas y ambientales en el trabajo.
- Contenido en información interno del trabajo.
- Grados de autonomía en el trabajo.
- El tiempo libre.
- Remuneraciones a través de los ingresos económicos.
- Las constantes posibilidades de formarse.
- Las posibilidades de acceder a las promociones y beneficio.
- Reconocimiento por el trabajo que se realiza.
- La calidad de las relaciones con el jefe o jefes.

Relaciones sociales que permitan la colaboración y trabajo en equipo.

- Prestaciones sociales o los beneficios adicionales al salario del trabajador.

Loitegui (1990) tomado de **Caballero (2002)** concluye afirmando que la satisfacción laboral “está ligada a dos clases de variables: a) Los resultados obtenidos del trabajador por medio de la realización de su propio trabajo. b) La percepción que tienen acerca de dichos resultados en relación a la personalidad de los empleados”. (p. 5).

Entonces vemos que los aportes científicos de los distintos autores convergen en algunas variables determinantes para la satisfacción laboral y que por lo general son, el tiempo libre, las relaciones con los compañeros, los beneficios adicionales a su sueldo, el grado de

participación en la organización donde trabajan, lo cual hace referencia a lo anteriormente mencionado, y es que las organizaciones le dan mayor énfasis al capital humano.

2.2.3 Teorías

Es de suma importancia señalar que las teorías buscan establecer información importante para el conocimiento científico, son el punto central que facilitan entender, los propósitos de los estudios y la metodología adecuada para comprobar sus postulados, etc. Es aquí donde podemos entender las teorías nos permiten comprender las causas de la satisfacción en el trabajo.

a) Teoría de los dos factores de Herzberg

Herzberg (1959) tomado de **Zelada (2015)** 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 como factores motivadores y la insatisfacción en el trabajo depende de factores extrínsecos, a los que llamo factores higiénicos”*. (pp.14-16). Y se deslindan de la siguiente manera:

1. 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 de 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.

2. 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 los mismos.
- 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 estos 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 varían dependiendo del nivel de presencia de los factores intrínsecos o extrínsecos.

b) Teoría del ajuste en el trabajo

Dawis y Lofquist (1984) citado de **Ferrero (2011)** esta teoría “está basada en la disconformidad interpersonal, principalmente enfocada en la interacción que existe entre el sujeto y el ambiente o entorno, también llamado ambiente laboral”. (p.15). para esta teoría cuando hablamos del nivel de ajuste entre los empleados y su ambiente, nos referimos al concepto, “correspondencia”. Y se basa en dos tipos de correspondencias:

1. Resultado satisfactorio: orientada en el grado en que los trabajadores usan sus habilidades, destrezas físicas o mentales para

cumplir con las exigencias requeridas por una posición o puesto al que se les haya asignado.

2. Satisfacción desde el punto de vista personal: centrada en el nivel en el que el ambiente laboral en general cumple de manera satisfactoria con las necesidades y valores de los trabajadores.

Dawis (1994) citado de Ferrero (2011) en su investigación “*establece tres variables dependientes para esta teoría, y son los resultados satisfactorios, ambigüedad laboral y la satisfacción laboral del trabajador*”. (p.15). sin embargo las variables independientes son:

- Las destrezas y las habilidades interpersonales.
- Las destrezas y las habilidades necesarias para un puesto o responsabilidad asignada para el trabajador.
- Correspondencia entre ambos tipos destrezas y habilidades.
- Los valores y necesidades del trabajador.
- Los refuerzos ocupacionales o la preocupación de la empresa donde trabaja el empleado por su salud.
- La correspondencia entre los valores y necesidades del empleado y los refuerzos ocupacionales.

Vemos entonces que esta teoría está orientada en la satisfacción laboral la ausencia de la misma como efecto de la disonancia a nivel individual entre lo que quiere obtener el empleado de su trabajo, así como como lo que realmente obtiene y los valores y necesidades de este.

En la teoría que mencionaremos a continuación, esta mayormente orientado para un contexto laboral como señala el autor, que está ligada a los factores, variables dependientes e independientes de los modelos y teorías anteriormente en este capítulo.

c) Teoría de la Expectativa/Valoración

Esta teoría se atribuye a la investigación de **Vroom (1964)** citado de **Marulanda, Montoya y Vélez (2014)** la cual fue “*desarrollada para poder predecir los grados de motivación de los individuos, en el amplio ambiente laboral y afirma que el empleado tomara mayor acción cuando crea que su desempeño exitoso traerá resultados positivos*”. (pp. 212-219). Según lo mencionado vemos aquí la relación que tiene con la satisfacción laboral, debido a que un trabajador motivado, sentirá mayor satisfacción y mejorara indudablemente su nivel de producción. Este autor afirma que la motivación está basada en tres tipos de relaciones:

1. Expectativa: que está referida por la percepción que tenga el trabajador de que el nivel de esfuerzo puesto en su labor lo llevara a un óptimo resultado, aquí se enmarca la relación (esfuerzo-rendimiento).

2. Lo atractivo: donde el trabajador observa lo conveniente y satisfactorio de los resultados previamente percibidos por él. aquí se enmarca la relación (valoración personal de los objetivos).

3. La creencia de un determinado nivel: esta creencias por lo tiene la probabilidad de generar resultados deseados, donde se enmarca la (orientación de una meta, medio para alcanzarla o relación de instrumentalidad).

Según **Eerde y Thierry (1996)** tomado de **Marulanda et al. (2014)** Señalan que esta teoría “*ha tomado una posición importante en el estudio de la motivación en el trabajo, afirmando que el trabajador motivado en su organización a desempeñar bien su función lo hará en base a la recompensa que espera obtener (valoración)*”. (pp. 212-213).

En base a la teoría planteada **Manalova, Brush y Edelman (2008)** tomado de **Marulanda et al. (2014)** brindaron una esquematización a la teoría de la motivación emprendedora con relación a la teoría de Expectativa/valencia o valoración y lo graficaron de la siguiente manera:

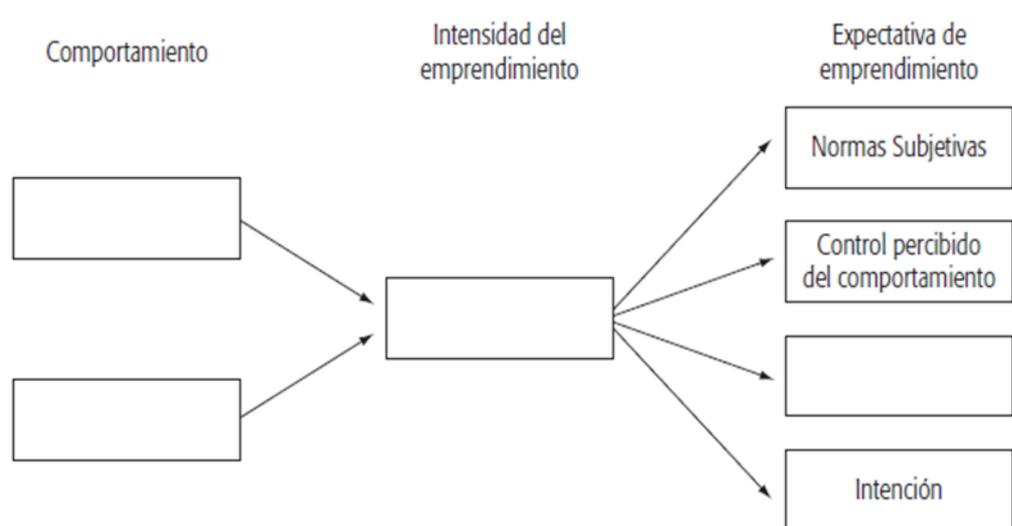


Figura 2: La motivación emprendedora. Fuente: Manalova, Brush y Edelman tomado de Marulanda et al. (2008).

Vemos que determinados comportamientos, centrados en la intensidad emprendimiento generara expectativas de emprendimiento, pero estas dependerán de las normas subjetivas, la percepción del propio comportamiento y la intencionalidad del trabajador. Referente a ello los autores definen los términos de la figura de la siguiente forma:

Intensidad del emprendimiento: se refiere a que tana enfocado y decidido está el trabajador con el objetivo de crear empresa o metas.

Expectativa de emprendimiento: es la idea o creencia de que una acción determinada resultara una forma adecuada de proceder.

Ejecución e iniciar un negocio: está referido a obtención de resultados de iniciar un negocio y los resultados de obtener una persona emprendedora en su negocio.

Vemos en esta teoría que la motivación genera mayores niveles de producción que vienen de la satisfacción laboral, y empuja a la persona mentalmente ha no solo mejorar en sus labores si no ha crear su propia empresa en base a los sentimientos positivos que obtuvo por estar en una organización donde se cumplen las condiciones ya mencionadas. Así la satisfacción laborar va más allá en hecho de mejorar en el rendimiento.

Zerbe y Pitt (2001) tomado de tomado de **Marulanda et al. (2014)** donde también le dieron relevancia a esta teoría ya que la aplicaron a un

estudio sobre el liderazgo, donde concluyeron en que *“los niveles de desempeño se dan cuando se constituyen ambientes motivadores que infundan al empleado a seguir al líder con el fin de cumplir con las expectativas del jefe y superar las creencias de sus propias potencialidades”*. (p. 212).

2.2.4 Factores que influyen en la satisfacción laboral

a) Disfrutar del trabajo

En su investigación **Duarte, Aguirre y Jarquín (2014)**, de los empleados de la empresa ADARA en Nicaragua, donde se aplicó una encuesta de manera aleatoria a 400 empleados de las diferentes áreas de la compañía, los cuales destacan los factores más influyentes en la satisfacción laboral. Señalan que el nivel de satisfacción laboral es de 89%, lo cual indica que esta muestra tiene altos niveles de satisfacción en el trabajo. *“En los resultados mostraron que le factor que más influye a la hora de medir esta variable es el de disfrutar de su trabajo con un 46.25%”*.(pp.20-28). Pero a su vez destacan otros factores predominantes en su estudio y son los siguientes:

- El orgullo que los empleados sienten al ser parte de la empresa juega un papel importante en la satisfacción laboral.
- La identificación de los trabajadores para con la institución.
- Las buenas relaciones entre el personal y gerencia, donde señalan que la comunicación con los miembros de mayor grado de liderazgo (jefes), no representa una barrera para la misma.
- Las relaciones entre los compañeros de trabajo.

Cabe señalar que cuando las organizaciones ofrecen a sus miembros los elementos y condiciones óptimas de trabajo que les permita disfrutar en sus respectivos puestos en la organización, hará que disminuya las posibilidades de renuncia por parte de los empleados.

b) La rotación del talento humano

Domínguez y Sánchez (2013), en su investigación hecho en el Perú, indicaron que *“la retención del talento humano en las organizaciones se debe en parte a la satisfacción que sienten los empleados en su trabajo, además de otras variables asociadas”*. (pp. 39-88). Desde el punto de vista de estos autores indican que la rotación en general hace referencia a los movimientos de la empresa, de entrada y salida de los trabajadores, pero esta es distinguida en dos formas:

a. La rotación involuntaria: estas se dan como consecuencia de salidas de la organización no decididas por el empleado, debido a jubilaciones, enfermedad, fallecimiento o la decisión de la organización por no cumplir con los objetivos previamente acordados con el trabajador.

b. La rotación voluntaria: se deben a las decisiones propias del empleado las que son destacadas de la siguiente manera:

1. Atributos individuales: estos son determinantes para el abandono del trabajo ya que están íntimamente relacionados con el nivel de satisfacción laboral. Debido a que están medidos por el nivel intelectual del empleado, nivel de conocimientos sobre una tarea a realizar y las destrezas y habilidades.

2. Características organizativas: se refiere la dirección y estilo de la empresa para conducir a un trabajador para hacer sus labores, el adecuado clima, la facilidad de comunicación empleado – jefe y empleado – colaboradores, etc.

3. Factores del ambiente: en términos generales, la ubicación de la organización, el buen nombre de la misma, etc.

De alguna manera estas tres características definen en mayor o menor grado la decisión de un trabajador por cambiar de organización.

c) Seguridad económica y recompensas psicológicas

Mueller y McCloskey (1990), tomado de **Iriarte (2012)**, señalaron que *“habían 8 factores que estaban relacionados con la satisfacción laboral, que podían agruparse en tres iniciales, siendo uno de ellos el factor seguridad y recompensas psicológicas los más relacionados con la satisfacción laboral” (pp. 16-18)*. Y se deslindan de la siguiente manera:

- Dimensión de seguridad: La cual está relacionada con la satisfacción laboral, ya que esta depende del salario y los beneficios de ley. Así como el equilibrio que debe haber entre la familia, trabajo y las facilidades de poder trabajar en días u horas extras.

- Dimensión de recompensas psicológicas: esta influyen en la satisfacción laboral ya que está relacionada con la satisfacción que se siente al recibir un elogio, reconocimiento por parte de los supervisores y compañeros. Así como un óptimo control de las tareas que se realiza y las oportunidades de crecer profesionalmente.

2.3. Definiciones conceptuales de la variable de investigación

En este apartado se analizarán las definiciones dadas a cada uno de los conceptos implicados en la variable a investigar, puesto que se precisa para que este documento sea entendido de manera clara y concisa.

2.3.1. Definiciones conceptuales

A continuación se mencionan términos asociados al concepto estudiado, ya que estos son relevantes para comprender la satisfacción laboral, y las variables asociadas a este factor.

- **Satisfacción Laboral.-**

Según **Robbins (2004)** tomado de **Bastardo (2014)** está caracterizado por “la actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo, sin embargo no es un comportamiento como

tal, ya que no es una acción voluntaria, programada o deliberada” (p.7).

- **Satisfacción en el puesto de trabajo.-**

Rodríguez, Rojas, Iglesias y Caller (2015), por lo general “se refiere al puesto de trabajo más adecuado para determinada persona, según su nivel de preparación y deseos, que al cumplirse le generar satisfacción laboral y motivación” (p.21).

- **Expectativas individuales.-**

Martin & Stockler (1998) tomado de **Urzúa y Caqueo (2012)**, mencionan que “cuando hablamos expectativas individuales nos referimos a la esperanza o posibilidad de obtener una mejor calidad de vida o condiciones de vida que es derivada de las experiencias de vida” (p. 62). Sobre todo estas experiencias están relacionadas en el ámbito empresarial.

- **Motivación laboral.-**

Peña, Olloqui y Aguilar (2013), hacen una distinción entre la satisfacción laboral y la motivación laboral, donde señalan que “la motivación laboral, está orientado a la elección de una conducta para trabajar y la satisfacción laboral se refiere a todos los sentimientos afectivos y emocional es frente al trabajo”. (p.116).

- **Motivación intrínseca.-**

Ajello (2003) tomado de **Naranjo (2009)**, está referido a “todo tipo de actividades que hace la persona por el agrado o gusto de hacerlas, no dependiendo del reconocimiento o recompensa”. (p.166).

- **Motivación Extrínseca.-**

Santrock (2002) tomado de **Naranjo (2009)**, afirma que “este tipo de motivación indiscutiblemente requiere de ciertos incentivos externos, tales como los castigos y recompensas”. (p.166).

- **MYPE.-**

Herrera (2011) nos aclara que “en el Perú se define como micro y pequeña empresa y que estas empresas dependen de dos factores; cuantitativos y cualitativos y que por lo general, no deben superar los doscientos cincuenta empleados”. (pp.70-71).

- **Lima Metropolitana.-**

Gonzales y Segura (2012) en su amplio estudio de las condiciones geográficas y económicas de esta región, se refiere a “los habitantes de la provincia de Lima y la provincia constitucional del Callao, como centro urbano y económico de Perú”. (p.37).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

A continuación se describe el tipo, diseño y metodología de investigación empleados, así como sus respectivos resultados que nos permitirán dar mayor aporte al conocimiento acerca de la satisfacción laboral en nuestra realidad peruana.

3.1.1 Tipo

El tipo de investigación es aplicada, Lozada (2014) señala que “este tipo de investigación está centrada en buscar la producción de conocimientos y a su vez nos permite resolver problemas” (p. 34); asimismo, es de enfoque cuantitativa. Hernández, Fernández y Baptista (2006) nos dicen que “el investigador recoge datos numéricos de los objetos de estudio, fenómenos presentes, que luego estudia o examina y analiza mediante procedimientos estadísticos, donde dicho estudio de preferencia busca ser replicado” (p. 5).

3.1.2 Nivel

En este proyecto se aplicará nivel de investigación descriptiva, que es la forma más elemental de investigación a la que puede recurrir un investigador, en este diseño el investigador busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada.

Tal como indica Landauro (s.f.) “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, la composición o procesos de los fenómenos (...) su característica principal es presentarnos una interpretación correcta” este tipo de

investigación nos servirá como base para realizar programas de intervención eficientes”

3.1.3 Diseño de Investigación

En la presente investigación de acuerdo a los objetivos establecidos el diseño es no experimental de corte transversal descriptivo; Hernández, et. al. (2010) nos dicen que “Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 151). También manifiesta que el diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente la variable de investigación, lo que se hace es observar un fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural.

El diagrama del diseño es el siguiente:

M ----- O1

Donde:

O1 = Observación de las competencias parentales

M = Muestra

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Se realizó la investigación en la población de trabajadores de una MYPE en Lima Metropolitana en el mes de enero y febrero del año 2017.

3.2.2 Muestra

La muestra será no probabilística intencional conformada por 61 colaboradores de una MYPE en Lima Metropolitana, que pertenecen a las empresas de GMC TELECOM, DIRECTV, LIMA GAS y Personal administrativo.

En las muestras no probabilísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas a las características de la investigación o de quien hace la muestra (...), suponen un procedimiento de selección informal y en la cual todos los sujetos no tienen la probabilidad de ser elegidos. (Hernández, 2010, p. 176)

3.2.2.1 Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

a. Criterios de inclusión

- Trabajadores de las cuatro empresas que trabajan directamente con la MYPE, conformados por GMC TELECOM, DIRECTV, LIMA GAS y Personal administrativo.
- Más de 15 días de trabajo en la MYPE.

b. Criterios de exclusión

- Los trabajadores que por iniciativa propia no desearon participar en la encuesta realizada.
- Los trabajadores que tengan trabajando menos de 15 días en la MYPE en cualquiera de sus 4 empresas.

3.3 Identificación de variables y Operacionalización de la variable

Según Anaya, et. al. (2004) La satisfacción laboral se divide 8 factores:

1. Diseño del trabajo
2. Realización personal
3. Oportunidades de desarrollo a futuro
4. Relaciones sociales y tiempo libre
5. Reconocimiento del propio desempeño laboral
6. Valoración social del trabajo
7. Recompensas extrínsecas
8. Oportunidades de promoción (pp.527-529)

3.3.1 Operacionalización de la variable.

Tabla 1 Operacionalización de la variable

Variable	Factores	Indicadores	Ítem	Escala
Factores en la satisfacción Laboral	1. Diseño del trabajo	X30: Tener un plan de trabajo claro. X5: Participar en el diseño del puesto de trabajo. X26: Participar activamente en el establecimiento de objetivos. X18: Tener autonomía en el desarrollo de las actividades. X22: Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo. X29: Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos. X14: Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes. X28: Variedad en las actividades del trabajo. X33: Tener una opinión propia.	30 5 26 18 22 29 14 28 33	Escala de Likert (1) Muy bajo (2) Bajo (3) Medio (4) Alto (5) Muy alto
	2. Realización personal	X23: Sentir que el trabajo es el adecuado a tus habilidades y talentos. X35: Sentir que el trabajo es el adecuado para ti. X13: Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas. X2: Encontrar motivador el trabajo que realizas.	23 35 13 2	
	3. Oportunidades de desarrollo a futuro	X6: Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades. X37: Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado. X31: Participación en programas de perfeccionamiento. X10: Posibilidad de actualización permanente.	6 37 31 10	
	4. Relaciones sociales y tiempo libre	X12: Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo. X34: Tener buenas relaciones con los compañeros. X7: Disponer de suficiente tiempo para la familia. X24: Tener un horario flexible. X21: Disponer de suficiente tiempo libre.	12 34 7 24 21	

	5.Reconocimiento del propio desempeño laboral	X3: Ser apreciado laboralmente por tus colegas. X9: Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores. X15: Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho. X16: Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades	3 9 15 16	
	6.Valoración social del trabajo	X20: Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa. X19: Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos. X1: Obtener un buen salario. X8: Sentir que está realizando algo valioso.	20 19 1 8	
	7.Recompensas extrínsecas	X4: Tener prestigio o status social. X11: Reconocimiento económico del rendimiento laboral. X17: Disponer de una buena seguridad social. X27: Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo.	4 11 17 27	
	8.Oportunidades de promoción	X36: Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades. X25: Posibilidad de avanzar de forma rápida y justa. X32: Tener superiores competentes y justos.	36 25 32	

Nota. Estos factores corresponden al instrumento que se tomó durante la investigación de La Escala de Satisfacción Laboral de Anaya y Suárez (ESL-VO), (2004), Adaptada y validada para Perú por Gómez, Incio y O'Donnell, (2011).

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1 Técnicas

Las técnicas a emplearse en la investigación son:

a) Técnicas de Recolección de Información Directa:

Se efectuó por medio de recopilación de información existente en fuentes bibliográficas, estadísticas y hemerográficas; recurriendo a las fuentes originales, estas pueden ser en libros, revistas, periódicos escritos, trabajos de investigaciones anteriores y otros.

Este tipo de información se obtendrá mediante la observación y aplicación de encuestas en muestras representativas de la población citada. Las técnicas de recolección de los datos pueden ser múltiples. Por ejemplo, en la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones, etc. (Hernández, et.al., 2010, p.16)

3.4.2 Instrumentos de recolección de Información

Bernal (2013) nos indica que es “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p. 217).

El instrumento a utilizar en el presente estudio es la escala adaptada y validada para Perú por Gómez, Incio y O'Donnell, 2011, tomado de La Escala de Satisfacción Laboral de Anaya y Suárez (ESL-VO) de 2004.

Ficha Técnica

Nombres: Escala de Satisfacción Laboral de Anaya y Suárez (2004), adaptada y validada para Perú por Gómez, Incio y O'Donnell, (2011) (versión para las organizaciones)

Autores: Anaya y Suárez (ESL-VO), (2004) y Gómez, Incio y O'Donnell, (2011).

Aplicación Individual y colectiva.

Ámbito de aplicación: Trabajadores que pertenezcan a determinada organización sin importar el puesto laboral con más de 18 años.

Significación: Escala evalúa las siguientes dimensiones en la satisfacción laboral:

- Diseño del trabajo, Realización personal
- Oportunidades de desarrollo a futuro
- Relaciones sociales y tiempo libre
- Reconocimiento del propio desempeño laboral
- Valoración social del trabajo
- Recompensas extrínsecas
- Oportunidades de promoción.

Sin embargo la escala de estos 8 factores la escala nos permite evaluar la satisfacción laboral general.

Tipificación: Baremos peruanos de los trabajadores del Banco líder en el Perú conformada por 312 trabajadores de 38 agencias.

Material: Manual y escala de satisfacción en general y por factores.

Características: La Escala de Satisfacción Laboral contiene 37 ítems. Con dos formas de calificación que está conformada por 8 sub escalas como primera forma de aplicación u de 1 sub escala de satisfacción laboral global como su otra forma de aplicación y corrección. Sin embargo en esta investigación fue usada la primera forma de corrección con todos los factores que componen la prueba.

a. Usos de la ESL:

Mide el nivel de satisfacción laboral, percibida por el individuo acerca del trabajo propio. Puede ser usado como un instrumento rutinario de exploración de diversos ambientes tales como escuelas, clínicas, consultorios particulares y principalmente en centros laborales Este instrumento es útil para brindar información la satisfacción laboral de las personas que se encuentran trabajando.

b. Administración y calificación

La Escala de Satisfacción Laboral es de fácil administración y la calificación se puede realizar en forma manual. Con una Escala Lickert que va de 1 a 5 para ver en qué grado se dan los hechos en su trabajo actual. El inventario

completo lleva de 5 a 10 minutos. La forma completa del inventario contiene 37 ítems.

Validación en Perú:

Gómez, et al. (2011) La Escala de Satisfacción Laboral es confiable ya que se efectuó el análisis factorial por cada dimensión de la escala y nos presenta modelos aceptables de confiabilidad. Cuyos resultados indican que el modelo usado para medir cada dimensión de la satisfacción laboral consta de 8 factores con niveles de Alpha de Cronbach de cada dimensión son altos y superiores a 0.60. Factor I: 0.90, factor II: 0.74, factor III: 0.72, factor IV: 0.79, factor V: 0.71, factor VI: 0.73, factor VII: 0.68 y factor VIII: 0.63.

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento de resultados

Para el procesamiento de datos se va a utilizar el software SPSS versión 22 en español, siguiendo el procedimiento de estadística descriptiva, es decir tabla de frecuencias, gráficas y su respectiva interpretación y análisis.

4.2. Presentación de resultados

A continuación, se presentará los resultados obtenidos en la presente investigación.

Tabla 2

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación

	Satisfacción Laboral
N	61
Perdidos	0
Media	127,77
Mínimo	73
Máximo	172

Comentario: Se puede observar que la variable Satisfacción Laboral presenta un promedio de 127,77 en la muestra lo que significa según el nivel esperado de satisfacción laboral baja estadísticamente. Con un valor mínimo de 73 que representa a una satisfacción laboral muy baja y un valor máximo de 172 que representa una satisfacción laboral muy alta, lo que significa que por lo

menos un trabajador se encuentra en el nivel de satisfacción laboral muy baja y por lo menos un trabajador posee una satisfacción laboral muy alta, presentando así una heterogeneidad en la muestra.

Tabla 3

Satisfacción laboral en general

Nivel de Satisfacción Laboral	N	Porcentaje
Muy alto	9	15%
Alto	24	39%
Medio	1	2%
Bajo	17	28%
Muy bajo	10	16%
Total	61	100%

Comentario: En la tabla 3, se muestra el total de la muestra a investigar donde tenemos 61 trabajadores de la MYPE, se puede observar que el 15% de trabajadores equivalente a 9 trabajadores se ubican en el nivel de satisfacción muy alto, el 39 % que equivale a 24 trabajadores, se ubican el nivel alto, el 2% equivale a 1 colaborador en un nivel medio, el 28 % equivalente a 17 trabajadores en un nivel bajo y un 16 % equivalente a 10 trabajadores en un nivel muy bajo. Lo que significa que hay 27 trabajadores en tienen un nivel de satisfacción laboral bajo, siendo así 34 trabajadores en un nivel alto, lo que en conjunto nos permite inferir que más de la mitad del grupo está satisfecho laboralmente y el otro grupo está por debajo de lo esperado.

Tabla 4

Factor 1: Diseño de trabajo

Nivel de satisfacción en el Diseño de trabajo	N	Porcentaje
Muy alto	10	16.0%
Alto	22	36.0%
Medio	3	05.0%
Bajo	14	23.0%
Muy bajo	12	20.0%
Total	61	100.0%

Comentario: Se puede observar en el cuadro el total de la muestra es de 61 trabajadores, en cuanto al factor 1, Diseño de trabajo, el 16% corresponde a un nivel muy alto de satisfacción, el 36% en un nivel alto, el 5% en un nivel medio, 23% en un nivel bajo y 20% en un nivel muy bajo de los trabajadores de la MYPE.



Figura 3. En el grupo de trabajadores de la MYPE, se puede observar un porcentaje de 16% Muy alto y 36% en un nivel alto por encima de la media, haciendo un total de 52% de satisfacción en cuanto al Diseño de trabajo. Así

también 23% en un nivel bajo y 20% en un nivel muy bajo, haciendo un total de 43% por debajo de la media. Lo cual nos indica que más de la mitad de los trabajadores perciben una adecuada satisfacción en este factor, es decir comprenden adecuadamente su puesto de trabajo, perciben que sus opiniones son válidas y que pueden tomar decisiones en su labor diaria. Sin embargo, cabe señalar que no es mucha esta diferencia ya que el 43% de trabajadores o la otra mitad de la empresa percibe todo lo contrario. Esta percepción del personal a futuro puede afectar el funcionamiento y cumplimiento de las metas de la empresa, puesto que ellos tienen una tendencia a percibir lo contrario, ya que perciben que no son escuchados, no tienen opinión en la organización, ni toma de decisiones y por ende poco empoderamiento.

Tabla 5

Factor 2: Realización personal

Nivel de satisfacción en la		
Realización personal	N	Porcentaje
Muy alto	9	15.0%
Alto	21	34.0%
Medio	11	18.0%
Bajo	9	15.0%
Muy bajo	11	18.0%
Total	61	100.0%

Comentario: Se puede observar en el cuadro el total de la muestra es de 61 trabajadores, en cuanto al factor 2, Realización personal, el 15% corresponde a un nivel muy alto de satisfacción, el 34% en un nivel alto, el 18% en un nivel medio, 15% en un nivel bajo y 18% en un nivel muy bajo de los trabajadores de la MYPE.



Figura 4. En el grupo de trabajadores de la MYPE, se puede observar un porcentaje de 15% Muy alto y 34% en un nivel alto por encima de la media, haciendo un total de 49% de satisfacción en cuanto a la Realización personal. El 15% en un nivel medio de satisfacción y un 18% en un nivel bajo y 18% en un nivel muy bajo, haciendo un total de 36% por debajo de la media. Lo cual nos indica que la percepción que tienen los trabajadores a pesar e predominar en un nivel alto de satisfacción esta es muy dividida, ya que el 15% está indeciso. Esto nos indica que más de la mitad de los empleados no percibe un adecuado ajuste a las características del trabajo, además de ello no perciben que sus aportes ayudaran en su desarrollo y crecimiento como trabajador en la empresa y que hay dificultades para alcanzar sus metas, que por ende están relacionadas con las de la organización.

Tabla 6

Factor 3: Oportunidades de desarrollo a futuro

Nivel de satisfacción en las Oportunidades de desarrollo a futuro	N	Porcentaje
Muy alto	16	26.0%
Alto	16	26.0%
Medio	6	10.0%
Bajo	8	13.0%
Muy bajo	15	25.0%
Total	61	100.0%

Comentario: Se puede observar en el cuadro el total de la muestra es de 61 trabajadores, en cuanto al factor 3, Oportunidades de desarrollo a futuro, el 26% corresponde a un nivel muy alto de satisfacción, el 26% en un nivel alto, el 10% en un nivel medio, 13% en un nivel bajo y 25% en un nivel muy bajo de los trabajadores de la MYPE.

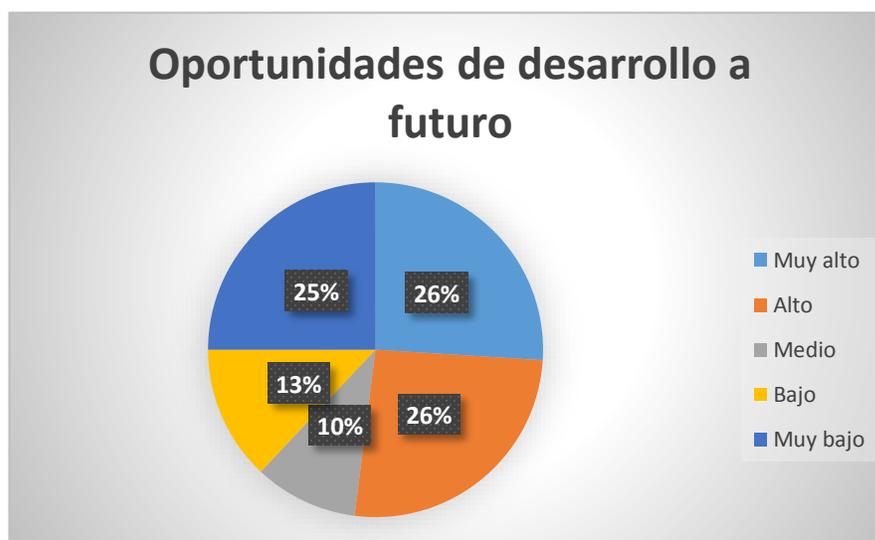


Figura 5. En el grupo de trabajadores de la MYPE, se puede observar un porcentaje de 26% Muy alto y 26% en un nivel alto por encima de la media,

haciendo un total de 52% de satisfacción en cuanto a las Oportunidades de desarrollo a futuro. El 10% en un nivel medio de satisfacción y un 13% en un nivel bajo y 25% en un nivel muy bajo, haciendo un total de 38% por debajo de la media. Lo cual nos indica una clara diferencia, predominando así, un nivel alto de satisfacción las Oportunidades de desarrollo a futuro. Nos indica estos resultados que la percepción que tienen los trabajadores está orientada a percibir que en la organización existen facilidades de desarrollar sus competencias personales, lo cual significa que pueden explotar su habilidades dentro de la empresa, buena integración, ampliación de conocimientos y saberes referidos a sus labores y actualización permanente. Cabe señalar que el 38% está percibe insatisfacción en cuanto a este punto y 10% está indeciso, haciendo así un 48%. Esto nos indica que puede ser un factor de riesgo a futuro si no se toman las acciones pertinentes para mejorar en estos aspectos en este grupo de trabajadores.

Tabla 7

Factor 4: Relaciones sociales y tiempo libre

Nivel de satisfacción en las Relaciones sociales y tiempo libre		
	N	Porcentaje
Muy alto	17	27.0%
Alto	7	12.0%
Medio	8	13.0%
Bajo	15	25.0%
Muy bajo	14	23.0%
Total	61	100.0%

Comentario: Se puede observar en el cuadro el total de la muestra es de 61 trabajadores, en cuanto al factor 4, Relaciones sociales y tiempo libre, el 27% corresponde a un nivel muy alto de satisfacción, el 12% en un nivel alto, el

13% en un nivel medio, 25% en un nivel bajo y 23% en un nivel muy bajo de los trabajadores de la MYPE TVOLUTION S.A.C.



Figura 6. En el grupo de trabajadores de la MYPE, se puede observar un porcentaje de 27% Muy alto y 12% en un nivel alto por encima de la media, haciendo un total de 39% de satisfacción en cuanto a las Relaciones sociales y tiempo libre. El 13% en un nivel medio de satisfacción y un 25% en un nivel bajo y 23% en un nivel muy bajo, haciendo un total de 48% por debajo de la media. Predominando así un bajo nivel de satisfacción en cuanto a este factor Nos indica estos resultados que la percepción que tienen los trabajadores de alta insatisfacción afecta a sus relaciones sociales y tiempo libre, es decir no perciben una adecuada relación entre compañeros y posiblemente clientes y esto puede afectar también las relaciones con sus familias ya que considera más de la mayoría que no hay horarios flexibles. Esto claramente es un factor de riesgo en la organización.

Tabla 8

Factor 5: Reconocimiento del propio desempeño laboral

Nivel de satisfacción en el Reconocimiento del propio desempeño laboral	N	Porcentaje
Muy alto	8	13.0%
Alto	18	30.0%
Medio	5	07.0%
Bajo	21	35.0%
Muy bajo	9	15.0%
Total	61	100.0%

Comentario: Se puede observar en el cuadro el total de la muestra es de 61 trabajadores, en cuanto al factor 5, Reconocimiento del propio desempeño laboral, el 13% corresponde a un nivel muy alto de satisfacción, el 30% en un nivel alto, el 7% en un nivel medio, 35% en un nivel bajo y 15% en un nivel muy bajo de los trabajadores de la MYPE.



Figura 7. En el grupo de trabajadores de la MYPE, se puede observar un porcentaje de 13% Muy alto y 30% en un nivel alto por encima de la media, haciendo un total de 43% de satisfacción en cuanto al Reconocimiento del propio desempeño laboral. El 7% en un nivel medio de satisfacción y un 35% en un nivel bajo y 15% en un nivel muy bajo, haciendo un total de 50% por debajo de la media. Predominando así un bajo nivel de satisfacción en cuanto a este factor. Estos resultados nos indican que la percepción que tienen los trabajadores de alta insatisfacción afecta directamente en su desempeño ya que perciben que sus supervisores son poco justos y no cumplen con las competencias necesarias para cumplir con las labores encomendadas para los mismos y su equipo, y que están en gran parte también dependen de las pocas capacidades de los empleados para cumplir con estas tareas en su trabajo. Esto claramente también es un factor de riesgo en la organización.

Tabla 9

Factor 6: Valoración social del trabajo

Nivel de satisfacción en la Valoración social del trabajo	N	Porcentaje
Muy alto	9	14.0%
Alto	12	20.0%
Medio	10	17.0%
Bajo	17	28.0%
Muy bajo	13	21.0%
Total	61	100.0%

Comentario: Se puede observar en el cuadro el total de la muestra es de 61 trabajadores, en cuanto al factor 6, Valoración social del trabajo, el 14% corresponde a un nivel muy alto de satisfacción, el 20% en un nivel alto, el 17% en un nivel medio, 28% en un nivel bajo y 21% en un nivel muy bajo de los trabajadores de la MYPE TVOLUTION S.A.C.



Figura 8. En el grupo de trabajadores de la MYPE, se puede observar un porcentaje de 14% Muy alto y 20% en un nivel alto por encima de la media, haciendo un total de 24% de satisfacción en cuanto a la Valoración social del trabajo. El 17% en un nivel medio de satisfacción y un 28% en un nivel bajo y 21% en un nivel muy bajo, haciendo un total de 49% por debajo de la media. Predominando así un bajo nivel de satisfacción en cuanto a este factor. Estos resultados nos indican que la percepción que tienen los trabajadores de alta insatisfacción afecta directamente en su desempeño laboral ya que perciben que sus seres queridos, familiares y compañeros de trabajo le dan poco valor al trabajo que realizan dentro de la organización y que esto al darle poco valor a las labores específicas que realizan, afecta también directamente al status social que perciben de sus conocidos. Así también es un factor de riesgo en la organización.

Tabla 10

Factor 7: Recompensas extrínsecas

Nivel de satisfacción en las		
Recompensas extrínsecas	N	Porcentaje
Muy alto	5	08.0%
Alto	10	16.0%
Medio	9	15.0%
Bajo	21	35.0%
Muy bajo	16	26.0%
Total	61	100.0%

Comentario: Se puede observar en el cuadro el total de la muestra es de 61 trabajadores, en cuanto al factor 7, Recompensas extrínsecas, el 8% corresponde a un nivel muy alto de satisfacción, el 16% en un nivel alto, el 15% en un nivel medio, 35% en un nivel bajo y 26% en un nivel muy bajo de los trabajadores de la MYPE.



Figura 9. En el grupo de trabajadores de la MYPE, se puede observar un porcentaje de 8% Muy alto y 16% en un nivel alto por encima de la media,

haciendo un total de 24% de satisfacción en cuanto a las Recompensas extrínsecas. El 15% en un nivel medio de satisfacción y un 35% en un nivel bajo y 26% en un nivel muy bajo, haciendo un total de 61% por debajo de la media. Predominando así un bajo nivel de satisfacción en cuanto a este factor. Estos resultados nos indican que la percepción que tienen los trabajadores de alta insatisfacción afecta directamente en su desempeño laboral ya que perciben que no hay buenas remuneraciones o prestaciones económicas, por ende perciben que por lo general no hay un buen salario por el trabajo realizado, esto está relacionado con el factor Valoración social del propio trabajo, puesto que hace que los trabajadores visualicen de forma mental poca seguridad social por trabajar en esta organización. Así también es un factor de riesgo en la organización, sin embargo cabe señalar que es una de los factores más altos de insatisfacción que puede explicar por qué casi la mitad de los trabajadores se perciben insatisfacción laboral.

Tabla 11

Factor 8: Oportunidades de promoción

Nivel de satisfacción en las		
Oportunidades de promoción	N	Porcentaje
Muy alto	7	12.0%
Alto	5	08.0%
Medio	8	13.0%
Bajo	31	50.0%
Muy bajo	10	17.0%
Total	61	100.0%

Comentario: Se puede observar en el cuadro el total de la muestra es de 61 trabajadores, en cuanto al factor 8, Oportunidades de promoción, el 12% corresponde a un nivel muy alto de satisfacción, el 8% en un nivel alto, el

13% en un nivel medio, 50% en un nivel bajo y 17% en un nivel muy bajo de los trabajadores de la MYPE.



Figura 10. En el grupo de trabajadores de la MYPE, se puede observar un porcentaje de 12% Muy alto y 8% en un nivel alto por encima de la media, haciendo un total de 20% de satisfacción en cuanto a las Oportunidades de promoción. El 13% en un nivel medio de satisfacción y un 50% en un nivel bajo y 17% en un nivel muy bajo, haciendo un total de 67% por debajo de la media. Predominando así un bajo nivel de satisfacción en cuanto a este factor.

Estos resultados nos indican que la percepción que tienen los trabajadores de alta insatisfacción afecta directamente en su desempeño laboral ya que perciben que pocas oportunidades de promoción justas en base a sus méritos y logros personales, perciben pocas posibilidades de avanzar de forma rápida y ética, Lo cual también está basado en la inadecuada percepción que tiene sobre sus superiores ya que perciben que estos no están debidamente capacitados para cumplir con las metas planteadas en la organización y que la poca ética es el motor principal para lograr sus objetivos.

4.3. Discusión de resultados

En cuanto a los resultados obtenidos en presente investigación se analizarán los resultados más resaltantes relacionados con el objetivo general y objetivos específicos trazados en este trabajo para comprender y brindar conocimiento sobre la satisfacción laboral.

Respecto a la satisfacción laboral en general se encontró que, según la tabla 3, fue aplicado a 61 colaboradores de la MYPE, donde se halló que 34 personas que representa el 56% están satisfechos con su trabajo y 27 colaboradores que representa el 44% se ubican en un nivel insatisfecho. De manera general solo hay 8% de diferencia entre los que están satisfechos e insatisfechos, por lo que se tiene que realizar una intervención a fin de poder lograr un mayor número de satisfacción laboral general.

Es decir la mitad del grupo considera que participa en el diseño de trabajo, siente una realización personal, percibe óptimas oportunidades de desarrollo a futuro, buenas relaciones sociales y tiempo libre, siente que los superiores y compañeros reconocen el propio desempeño laboral del trabajador, que hay una óptima valoración social del trabajo, que hay adecuadas recompensas extrínsecas y una variedad de oportunidades de promoción. Mientras que la otra mitad difiere de esta percepción y que en ambos grupos influye en su nivel de satisfacción laboral. Cuyos datos se contrastan con una investigación en Nicaragua donde se evaluó los mismos factores, donde la mayoría percibió una satisfacción laboral positiva, en relación a la minoría. En dicha investigación, S. Massiel, J. Aguirre y G. Jarquín (2014), señalan que el nivel de satisfacción laboral está fuertemente influenciados por 3 aspectos centrarse en el nivel de la satisfacción laboral, el segundo centrarse en los factores que influyen tales como tiempo libre, buenas relaciones interpersonales y reconocimiento constante. El tercero el reforzamiento de este factor, hicieron que en sus

resultados de los 400 empleados que participaron, un 89% de los empleados encuestados de la empresa ADARA, S.A se encuentran satisfechos, mientras solo un 11% no se encuentra satisfecho. (pp. 22-23).

Observamos que se obtuvieron resultados similares a nuestra investigación, lo cual nos permite afirmar que cuando las empresas centran sus esfuerzos y atención en los factores que influyen en la satisfacción laboral habrá un gran tendencia que la mayoría de los empleados se sientan a gusto en su lugar de labores a pesar de que no tengan todas las condiciones que ellos quisieran en relación a una minoría comparte las mismas características.

En cuanto a los factores aquí observaremos las razones específicas de por qué no es mucha esa diferencia entre los que perciben un alta y una baja satisfacción laboral, a pesar de predominar en un nivel alto de satisfacción laboral.

Referente al nivel de satisfacción en cuanto Diseño trabajo que se encuentra en la tabla 4, encontramos que los empleados perciben una alta satisfacción, la cual es de un 52% y un nivel bajo representado por un 43%. Observamos aquí de que a pesar de ser un nivel alto, no es mucha esta diferencia, y nos indica que la mayoría de trabajadores entienden su puesto de trabajo y las labores que hay que hacer, así como que participan en las desciones de la empresa y que sus opiniones son valiosas en la organización lo cual les da cierto nivel de autonomía. Melián (2011) En su investigación sobre la participación de los trabajadores en las organizaciones en Irlanda encontró que “si participan y entienden sus labores, esto traerá efectos positivos con un mayor empoderamiento en la toma de decisiones”. (pp.131-145).

Respecto al nivel de satisfacción en cuanto a la Realización personal que se encuentra en la tabla 5, nos indica que en los trabajadores

predomina una percepción alta satisfacción, representada por un 49% en comparación de un 36% en un nivel bajo de satisfacción. Nos señala un adecuado nivel de ajuste al trabajo y las labores de la empresa, representada por una buena adaptabilidad a la organización a pesar de las diferencias bajas que existen en los otros factores. Así mismo, nos indica que perciben que sus aportes son valiosos en la empresa, lo cual les da cierta autonomía. En relación a una muestra similar a la estudiada en España sobre la empresa Telefónica y de como esta se ha mantenido a través del tiempo Soria y Herrero (2017) afirman que “si se estudia el mercado y se busca reducir el riesgo a nivel operativo, fomentara un ajuste a los problemas del mercado premiando a la empresa y trabajadores adaptarse a través del tiempo”. (p.130).

También se encuentra en un nivel alto en la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a las Oportunidades de desarrollo a futuro, que se encuentra en la tabla 6, representado por un 52% en comparación a un 38% en un nivel bajo de satisfacción. Lo cual, hace referencia a que perciben ciertas facilidades para desarrollar sus propias competencias personales, por ende su desarrollo de habilidades y que las pueden explotar dentro de la organización, facilidades de integración y ampliación de conocimientos y actualización permanente para la mejora de su trabajo.

En su investigación Pérez y Sáenz (2009), refiriéndose a la autonomía laboral y traslado de conocimientos, señalan que “la instrucción notable se da cuando se resuelven problemas novedosos que nos exigen a cuestionar las enseñanzas recibidas y cumplir las metas de la empresa donde se trabaja, teniendo en cuenta cada procedimiento para hacerlo”. Lo cual si se continúa potencializando puede mejorar y reforzar la satisfacción laboral. (p.189)

Sin embargo, encontramos un nivel bajo en cuanto al factor, Relaciones sociales y tiempo libre, que se encuentra en la tabla 7, representado por un 39% en un nivel alto y un 48% en un nivel bajo. Este nivel bajo de

satisfacción nos indica que la mayoría de los trabajadores perciben que no hay adecuadas relaciones sociales con sus compañeros y que no hay mucho tiempo libre permitido por los horarios de establecidos por la empresa. Lo cual les afecta en sus relaciones familiares ya que perciben que no hay horarios flexibles. Hernández, Serna y Zuluaga (2013) en su investigación sobre la importancia de las relaciones sociales, nos indican que “Las bajas relaciones sociales constituyen un alto riesgo psicosocial, que se evidencian en comportamientos irrespetuosos con los clientes y colaboradores, pocas integración con los compañeros de trabajo” (pp.415-416).

Así también, se encontró un nivel bajo de satisfacción en cuanto al factor, Reconocimiento del propio desempeño laboral, que se encuentra en la tabla 8, representado por un 43% en un nivel alto y un 50% en nivel bajo. Así observamos, que este nivel bajo de satisfacción nos indica que la mayoría de los trabajadores perciben que no hay un adecuado reconocimiento de los compañeros, clientes y los supervisores, de su desempeño laboral del trabajador. Y que, perciben que no hay superiores justos y competentes, y que estos no han enfocado sus esfuerzos en tomar mayor atención en sus capacidades. Razón por la que sienten cierta autonomía ya que no hay una buena comunicación para lograr un mismo objetivo. Vemos así, que estas son las razones por las que en muchas ocasiones los trabajadores aspiran tener un puesto más elevado dentro de su organización, sobre todo si tiene experiencias como las ya mencionadas. Por los que en otras investigaciones Sukuman (2010), señalo que “los empleados que ocupan cargos de manager están mucho más satisfechos que los empleados con menor jerarquía”. Resultados que nos indican donde debemos enfocar nuestros esfuerzos en programas de intervención y hacer un análisis de sus necesidades.

De la misma manera, se encontró un nivel bajo de satisfacción en cuanto al factor, Valoración social del trabajo, que se encuentra en la tabla

9, representado por un 24% en un nivel alto y un 49% en nivel bajo. Así observamos, que este nivel bajo de satisfacción nos indica que la mayoría de los trabajadores perciben que no hay una buena valoración de su trabajo por parte de los seres queridos, y que algunas labores específicas dentro de sus servicios no pueden ser mejoradas. Así mismo, sienten poco orgullo y satisfacción por ser parte de la organización lo cual afecta directamente a cómo ven los demás en su entorno su status social. En cuanto a la valoración social que le dan los trabajadores a su propio empleo Álvarez, Jornet y Perales (2014) afirman que “es importante el valor que se da sobre el puesto que se tenga en el lugar donde se trabaja, ya que esto genera una influencia social que se verá evidenciada en las conductas de los empleados”. (pp.203-204)

También encontramos un nivel bajo de satisfacción en cuanto al factor, Recompensas extrínsecas, que se encuentra en la tabla 10, representado por un 24% en un nivel alto y un 49% en nivel bajo. Así observamos, que este nivel bajo de satisfacción nos indica que la mayoría de los trabajadores perciben que no hay buenas prestaciones económicas y poca seguridad a nivel social derivada del trabajo que se realiza. Vemos que es importante este factor ya que Fernández (2017) señala que “la remuneración por su trabajo es de suma importancia ya que es una de las motivaciones extrínsecas que fomentan en los trabajadores mayor motivación laboral y buena actitud sobre las actividades que realiza empresa donde labora”. (p.34).

Y finalmente encontramos el nivel más bajo de satisfacción en relación a los otros factores y es el factor, Oportunidades de promoción, que se encuentra en la tabla 11, representado por un 20% en un nivel alto y un 67% en nivel bajo. Así vemos que este nivel bajo de satisfacción nos indica que la mayoría de los trabajadores perciben que hay pocas oportunidades de promociones justas en base a los méritos y logros personales dentro de sus tareas específicas, y que se logran recompensas si las acciones

de los trabajadores son ética, ya que hay poco reconocimiento del propio rendimiento laboral y esfuerzos en sus actividades y que sus supervisores necesitan más competencias para logara su metas. Es importante esta factor ya que, Bevan (2013) nos indica que “algunos puestos labores en donde se trabaja, pueden aumentar altos niveles de satisfacción laboral y mayor estrés si no se tiene las competencias adecuadas para ese puesto”. (pp.3-4).

4.4. Conclusiones

En cuanto a la Satisfacción laboral percibida por los trabajadores de la organización, de acuerdo a la medida general encontrada en esta investigación es de 54% en un nivel alto de satisfacción, que permite concluir que la totalidad de la satisfacción laboral percibida de esta investigación, está representada por encima del promedio en comparación a los demás trabajadores que se encuentran en un nivel bajo de satisfacción que se encuentra una media general de 44%. Lo que significa que la mayoría perciba una alta satisfacción laboral, pero observamos que no es mucha la diferencia.

La satisfacción laboral general percibida por los trabajadores más resaltantes son: primero en un nivel alto de satisfacción, en el cual se encuentran la mayor cantidad de participantes en un nivel adecuado de 39% del total de evaluados. En segundo lugar 28% en un nivel bajo, en tercer lugar 16% en un nivel muy bajo, en cuarto lugar 15% en un nivel muy alto de satisfacción y un 2% que se encuentra en un nivel medio. Vemos así que al no haber mucha diferencia entre la satisfacción general baja y alta, a pesar de predominar la satisfacción laboral alta, la necesidad de un programa de capacitación y acciones pertinentes para aumentar esta variable tan importante en las organizaciones, y para los que tengan una adecuada satisfacción, reforzar la misma para prevenir que esta baje con el pasar del tiempo.

Referente al nivel de satisfacción en cuanto Diseño trabajo encontramos que los empleados perciben una alta satisfacción, la cual es de un 52% y un nivel bajo representado por un 43%. Observamos aquí de que a pesar de ser un nivel alto, no es significativa esta diferencia, y que la mayoría de los empleados concuerda que se las variables implicadas en este factor.

Respecto al nivel de satisfacción en cuanto a la Realización personal, nos indica que en los trabajadores predomina una percepción alta satisfacción, representada por un 49% en comparación de un 36% en un nivel bajo de satisfacción. Nos señala un adecuado nivel satisfacción en cuanto a este factor y sus diversas variables implicadas para que sienten una adecuada Realización personal dentro de la empresa.

También se encuentra en un nivel alto en la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a las Oportunidades de desarrollo a futuro, representado por un 52% en comparación a un 38% en un nivel bajo de satisfacción.

Por otro lado, encontramos un nivel bajo en cuanto al factor, Relaciones sociales y tiempo libre, que se encuentra en la tabla 7, representado por un 39% en un nivel alto y un 48% en un nivel bajo. Este nivel bajo de satisfacción nos indica que puede representar un factor de riesgo en la empresa.

Así también, se encontró un nivel bajo de satisfacción en cuanto al factor, Reconocimiento del propio desempeño laboral, que se encuentra en la tabla 8, representado por un 43% en un nivel alto y un 50% en nivel bajo.

De la misma manera, se encontró un nivel bajo de satisfacción en cuanto al factor, Valoración social del trabajo, representado por un 24% en un nivel alto y un 49% en nivel bajo.

También encontramos un nivel bajo de satisfacción en cuanto al factor. Recompensas extrínsecas, que se encuentra en la tabla 10, representado por un 24% en un nivel alto y un 49% en nivel bajo. Así observamos, que este nivel bajo de satisfacción nos indica que la mayoría de los trabajadores perciben un nivel bajo y puede representar un factor de riesgo también para la organización.

Y finalmente encontramos el nivel más bajo de satisfacción en relación a los otros factores y es el factor, Oportunidades de promoción, que se encuentra en la tabla 11, representado por un 20% en un nivel alto y un 67% en nivel bajo. Así vemos que este nivel bajo de satisfacción nos indica que es el más bajo de todos los factores que se encontraron por debajo de la media, denotando así, un alto nivel de insatisfacción.

Respecto a esta investigación se concluye que para el programa de intervención a realizar, tomaremos como prioridad los factores más altos de insatisfacción y son Oportunidades de promoción, Recompensas extrínsecas y Relaciones sociales y tiempo libre. Cabe señalar que solo tres factores mostraron un nivel alto de satisfacción y cinco factores un nivel alto de insatisfacción. Es importante denotar que el nivel de satisfacción laboral fue alta a pesar de que la mayoría de factores arrojaron niveles bajos. Esto último nos permite concluir que los trabajadores de esta MYPE en Lima Metropolitana, la dan mayor valor al Diseño del trabajo, Realización personal, Oportunidades de desarrollo a futuro que a las Relaciones sociales y tiempo libre, Reconocimiento del propio desempeño laboral, Valoración social del trabajo, Recompensas extrínsecas y Oportunidades de promoción. Razón por lo cual no hubo una diferencia muy significativa entre un nivel alto y bajo de satisfacción laboral, a pesar de predominar un nivel alto de satisfacción laboral general.

4.5. Recomendaciones

- Realizar y llevar a cabo un programa de capacitación a todo el grupo en varias sesiones de capacitación, puesto que los temas de interés por mejorar y las causas de la insatisfacción pueden ser diversas.
- Reforzar el interés y fidelización a todos los trabajadores en la organización, incluso a ellos que se encuentran en un nivel de satisfacción alta. Puesto que los resultados mostraron que la mayoría tiene un adecuado nivel de satisfacción con un 54% por encima de la media y un 44% por debajo de la media en un nivel bajo de satisfacción. lo que nos indica que no es mucha la diferencia y ambos grupos requieren mayor atención.
- Mejorar en cuanto a los factores Diseño del trabajo, Realización personal, Oportunidades de desarrollo a futuro, Reconocimiento del propio desempeño laboral, Valoración social del trabajo, Recompensas extrínsecas, Oportunidades de promoción, mediante estrategias de adquisición de capacidades, habilidades y actitudes necesarias para ello.
- Motivar y fortalecer las competencias relacionadas al factor Relaciones sociales y tiempo libre que se refiere al tiempo y espacio para conversar y aclarar dudas, también compartir tiempo entre los trabajadores.
- Motivar una mayor iniciativa propia a los trabajadores para más participación en las decisiones de la organización u consideren sus opiniones para lograr los objetivos de la empresa.
- Fortalecer las competencias de cada trabajador a través de reuniones por lo menos 1 vez a la semana no solo en tema de ventas y servicio al cliente, sino también de cuestiones tales como; relaciones

interpersonales, manejo de ansiedad y estrés, manejo de grupo y estrategias en resolución de conflictos.

- Profundizar la investigación respecto a esta variable y su influencia en diversos factores implicados en la satisfacción laboral en nuestro país.
- Derivar a evaluación psicológica integral a aquellos trabajadores que a pesar de las diferentes acciones de la empresa para aumentar su satisfacción no tenga mayor efecto en ellos.

CAPÍTULO V
INTERVENCIÓN
DISEÑO DE PLAN DE CAPACITACIÓN

5.1. Denominación del programa

Debido a la problemática observada y resultados de la investigación realizada, se procederá a realizar un Programa de capacitación sobre la Satisfacción Laboral.

5.2. Fundamentación y justificación

De acuerdo a lo resultados de la investigación, se ha identificado que los trabajadores que son Técnicos e Instaladores son los más insatisfechos y también las personas que están más años laborando en la empresa tienen el mismo problema. Al transcurrir los años en ocasiones las empresas no logran ver las nuevas necesidades de sus colaboradores, motivo por el cual se ve reflejado en la producción, por eso es recomendable hacer una Plan de Capacitación Anual (PDP). Dado que en la empresa no existe un plan o programa de capacitación, se va proponer a fin de alcanzar mejores niveles de satisfacción de los colaboradores.

Chiavenato (1998) un programa de capacitación es, un proceso a corto plazo aplicado de manera secuencial y organizada, en el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos” (p. 418). Por ello, se va proponer este programa a la empresa en un corto plazo inicialmente, pero puede ser continua y facilita la formación integral de los colaboradores según el plan estratégico.

Por otro lado, algunas organizaciones considera que las capacitaciones es un gasto, sin embargo es una inversión cuyo retorno es bastante compensatorio

para la empresa, Chiavenato (2000, p.558), determina la importancia reside en el alcance de los objetivos de la organización, proporcionando oportunidades a los empleados de todos los niveles para obtener el conocimiento, la práctica y la conducta esperada por la organización.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo general

- ✓ Mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la MYPE en Lima Metropolitana, 2017.

5.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las necesidades de los colaboradores por puesto.
- ✓ Sensibilizar e involucrar a los colaboradores con la misión, visión y objetivos de la organización.
- ✓ Potenciar las habilidades blandas y duras de los colaboradores.
- ✓ Contribuir al aprendizaje continuo y mantener un la eficiencia y eficacia individual y de equipo.

5.4. Sector al que se dirige

El programa de capacitación, está dirigido a los colaboradores de la empresa MYPE de Lima Metropolitana, 2017.

5.5. Proceso de Capacitación

Para realizar el diagnóstico de las necesidades nos basamos en la investigación realizada, se hará un análisis de cada factor y por puesto laboral ya que se cuenta con el organigrama:

- a) **Jefe:** Líder de la empresa
- b) **Personal Administrativo:** Personal que trabaja en oficina, es el apoyo administrativo de toda la empresa.
- c) **Vendedores:** Personal que trabaja en los Módulos que los general trabaja en los centro de comerciales.
- d) **Técnicos:** Son los profesionales encargados de instalar las torres a nivel nacional.
- e) **Instaladores:** encargados de hacer la instalación del servicio en las casas de los clientes.

5.6. Necesidades detectadas

Para realizar el diagnóstico nos basamos en Escala de Satisfacción Laboral de Anaya y Suárez (2004), adaptada y validada para Perú por Gómez, Incio y O'Donnell, (2011) (versión para las organizaciones). Donde se halló lo siguiente:

Factor	Nivel de satisfacción Laboral				
	Muy Alto	Alto	Medio	Baja	Muy baja
Diseño de trabajo		x			

Factor	Nivel de satisfacción Laboral				
	Muy Alto	Alto	Medio	Baja	Muy baja
Realización personal		x			

Factor	Nivel de satisfacción Laboral				
	Muy Alto	Alto	Medio	Baja	Muy baja
Oportunidades de desarrollo a futuro		x			

De acuerdo a los resultados, los casos críticos son los siguientes:

- ✓ Relaciones sociales y tiempo libre.
- ✓ Reconocimiento del propio desempeño laboral.
- ✓ Valoración social del trabajo.
- ✓ Recompensas extrínsecas.
- ✓ Oportunidades de promoción.

Por lo tanto se plantean las siguientes tres grupos de capacitaciones para cubrir las necesidades en la organización.

5.7 Plantilla de Capacitación

5.7.1 Primera capacitación

Proveedor/ Empresa	Área de Recursos Humanos	N° Taller	001
Dirigido	Todo el personal	Nombre de la capacitación	Conociendo mi Empresa
Fecha de Ejecución	2 sesiones	Horas de Duración	2 horas por sesión
Número de participantes	61	Lugar de Capacitación	Instalaciones de la empresa
Método de capacitación	Presencial	Fechas	Lunes y Martes (1 vez por mes)
Actividades			
Conocer la historia de las empresa			
Misión y visión de la empresa			
Objetivos y su estado de cumplimiento			
Ética de la empresa			
Beneficio y normas del trabajador			
Oportunidades de línea de carrera			
Charla de Coaching de empoderamiento			
Almuerzo de confraternidad			

5.7.2 Segunda capacitación

Proveedor/Empresa	Área de Recursos Humanos	N° Taller	002
Dirigido	Todo el personal	Nombre de la capacitación	Generando Sinergia
Fecha de Ejecución	8 sesiones	Horas de Duración	4 horas por sesión
Número de participantes	61	Lugar de Capacitación	Instalaciones de la empresa/Centro Recreacional
Método de capacitación	Presencial	Fechas	1 vez por semana (todo los jueves)
Actividades			
Sensibilización sobre el Trabajo en equipo			
Conocimientos teóricos sobre Relaciones sociales y tiempo libre			
Dinámica vivencial			
Importancia de Relaciones sociales y tiempo libre			
Formas de Relaciones sociales y administrar el tiempo libre			
Role playing			
Evaluación de Casos cotidianos en la empresa			
Coaching de trabajo en equipo			
Coaching de comunicación			
Almuerzo de confraternidad			
Taller vivencial con sus líderes			

5.7.3 Tercera capacitación

Proveedor/Empresa	Área de Recursos Humanos	Nº Taller	003
Participantes	Todo el personal	Nombre de la capacitación	Conociendo mis talentos
Fecha de Ejecución	4 sesiones	Horas de Duración	2 horas por sesión
Número de participantes	61	Lugar de Capacitación	Instalaciones de la empresa
Método de capacitación		Fechas	1 vez por semana (todo los Miércoles)
Actividades			
Sensibilización sobre el capital Humano			
Conocimientos teóricos sobre el desarrollo de las personas en la organización			
Dinámica de grupo			
Importancia del valor humano dentro de las empresas			
Role playing			
Coaching de desarrollo profesional			
Compartir de confraternidad			
Reconocimiento de sus trabajo			

5.8. Ejecución de Capacitación

La capacitación se desarrollará de acuerdo a un plan dentro del cual está el cronograma de las sesiones. El lugar de las capacitaciones será in-house y en el centro de recreaciones y la temática estará a la medida, de acuerdo a las necesidades encontradas en el diagnóstico.

N° Taller	sesiones	Fechas de ejecución - 2018																	
		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sep		Oct		Nov		Dic	
		L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M
001	sesion1	x		x		x		x		x		x		x		x		x	
	Sesión 2		x		x		x		x		x		x		x		x		x

N° Taller	Sesiones	Abril								mayo			
		4	5	11	12	18	19	25	26	3	10	17	24
002	sesion1		x										
	sesion2				x								
	sesion3						x						
	sesion4								x				
	sesion5									x			
	sesion6										x		
	sesion7											x	
	sesion8												x
003	sesion1	x											
	sesion2			x									
	sesion3					x							
	sesion4							x					

5.9. Evaluación de la Capacitación

Para la evaluación utilizaremos 3 criterios.

- a) Una escala de satisfacción de los talleres.
- b) Entrevista con sus líderes sobre sus acciones después de las capacitaciones.

5.10. RECURSOS HUMANOS

- ✓ Contamos con las participaciones de los colaboradores.
- ✓ Con el apoyo de 2 personal de recursos humanos (Psicólogos)
- ✓ Con el apoyo de los Líderes
- ✓ Con los expositores (Proveedores)

5.11. RECURSOS MATERIALES

- ✓ Auditorio amplio con salida a un área verde de aforo - 50 personas
- ✓ Comedor para los coffee break
- ✓ Pizarra
- ✓ Proyector
- ✓ Ecran
- ✓ Laptop
- ✓ Puntero
- ✓ Plumones
- ✓ Mesas
- ✓ Sillas
- ✓ USB
- ✓ Papelógrafos
- ✓ Lapiceros

5.12. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Estrategia de Resultados
N° de actividades	sumatoria de las sesiones
N° de participantes	sumatoria de los participantes
N° de horas de participación	sumas de hora x sesión - por la cantidad de sesiones
Costo por participante	costo de la capacitación entre cantidad de participantes

Referencias bibliográficas.

- Anaya, D. y López, M. (2014). Satisfacción laboral del profesorado en 2012-13 y comparación con los resultados de 2003-04, un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 365. Recuperado de <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/doi/re365266.pdf?documentId=0901e72b819f22a>
- Anaya, D., & Suárez, J. (2004). La escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22 (2), 519-534.
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Artículos y Ensayos*, N°12, 7. 30-06-2014, De 30-06-2014 Base de datos.
- Bernal C. A. (2006) *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Recuperado de <https://docs.google.com>
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M., y Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. Murcia, España: *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.3224.2369>
- Chiavenato, I. (1998). *Administración de recursos humanos*. México. Editorial Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría de la administración*. México. Editorial Mc. Graw Hill.

Frías, P. (2014, mayo). "Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y". (Tesis de postgrado). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>

Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

García, Ma., Hernández, T., Villegas, E., Polo, S. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, Vol. 10, No. 1, pp. 37-48.

Gómez, C., Incio, O., y O'Donnell, G. (2011). Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de <https://e.edim.co/>

Hernández, C., Serna Gómez, G., Zuluaga, H. (2013) Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, vol. 9, núm. 2, 2013, pp. 415-416 Universidad Santo Tomás Bogotá, Colombia.

Herrera, B. (2011). Análisis estructural de las MYPEs y PYMEs. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables- UNMSM*, 18, pp.70-71.

- Isaza-Valencia, L., & Henao-López, C. (2012). Influencia del clima socio-familiar y estilos de interacción parental sobre el desarrollo de habilidades sociales en niños y niñas. *Persona*, 0(15), 253-271. Recuperado de <http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/138>
- Landauro R. (s.f.) Taller de Investigación. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Massiel., M., Aguirre., J., Jarquín., G. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA S.A. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas Abriendo Camino al Conocimiento* , Vol. 2, No. 4, 22-23.
- Melián, J. (2011) La participación de los trabajadores en la empresa. El caso de Irlanda CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, núm. 70, pp. 132- 145.
- Millán, J., & Montero, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016. (Tesis postgrado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf, pp. 34-44.
- Palma, S. (2005). Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual. Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013 (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.

- Pereira, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153-170, 166.
- Peña, M., Olloqui, A., & Aguilar, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal - mecánica. Recuperado de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v6n3-2013/RIAF-V6N3-2013-9.pdf>
- Pérez, G. & Sáenz, F. (2010). Autonomía laboral, Transferencia de conocimiento y motivación de los trabajadores como fuente de ventajas competitivas. *Scielo*, 29(52), p.189.
- Portilla, R. (2017). Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. (Tesis postgrado). Recuperado de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621718/2/portilla_br.pdf, pp. 26-31.
- Rodríguez, A., Rojas, L., Iglesias, K., & Caller, D. (2015). Construcción y validación de una herramienta que mida el clima laboral y la implementación de acciones que lo favorezcan. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/576168/1/TAF+2015.pdf>
- Soria, C. & Herrero, A. (2017). Influencias de la estrategia de downsizing sobre la estructura de la empresa. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, São Paulo, V. 19, 130.
- Sukuman, A. (2010). A study on Job Satisfaction among the employees of State Bank of India in Coimbatore City. *Human Resource Management Journal*, 20 (1), 5-85.

Urzúa, M., & Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto.
Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO : Nivel de satisfacción laboral en una MYPE de Lima Metropolitana, 2017

AUTOR : Fernando Percy Ramírez Farías

ESPECIALIDAD: Psicología Organizacional

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Variable: Satisfacción Laboral Navarro (2010) citado por Peña, Díaz y Carrillo (2015) señala que la "satisfacción laboral es la actitud	I:Diseño de trabajo X30: Tener un plan de trabajo claro. X5: Participar en el diseño del puesto de trabajo. X26: Participar activamente en el establecimiento de objetivos. X18: Tener autonomía en el desarrollo de las actividades.	Tipo: Descriptiva Diseño: Transversal Población:
¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral de una MYPE de Lima Metropolitana, 2017?	Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de una MYPE de Lima Metropolitana, 2017.			
Problemas Específicos	Objetivos Específicos			

<p>A. Cuál es el nivel de satisfacción en el Diseño de trabajo en el personal de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p>	<p>A. Conocer el nivel de satisfacción en el Diseño de trabajo en el personal de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p>	<p>hacia el trabajo y que está representada por una disposición a responder de forma favorable o desfavorable a persona u objetos del entorno, en estado preparatorio o una conducta previa al comportamiento". (p. 40).</p>	<p>X22: Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo. X29: Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos. X14: Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes. X28: Variedad en las actividades del trabajo. X33: Tener una opinión propia.</p> <p>II: Realización personal</p> <p>X23: Sentir que el trabajo es el adecuado a tus habilidades y talentos. X35: Sentir que el trabajo es el adecuado para ti. X13: Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas. X2: Encontrar motivador el trabajo que realizas.</p> <p>III: Oportunidades de desarrollo a futuro</p> <p>X6: Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades. X37: Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado.</p>	<p>Compuesta de 61 Colaboradores de la MYPE TVOLUTION SAC de Lima Metropolitana.</p> <p>Muestra: Compuesta de 61 Colaboradores de la MYPE TVOLUTION SAC, entre Personal administrativo, Vendedores, Técnicos e instaladores de Lima Metropolitana.</p> <p>Técnica: Muestreo no probabilístico intencional</p> <p>Instrumento:</p>
<p>B. Cuál es el nivel de satisfacción en la Realización personal de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p>	<p>B. Conocer el nivel de satisfacción en la Realización personal de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p>			
<p>C. Cuál es el nivel de satisfacción en las Oportunidades de desarrollo a futuro de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p>	<p>C. Conocer el nivel de satisfacción en las Oportunidades de desarrollo a futuro de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p>			
<p>D. Cuál es el nivel de satisfacción en las Relaciones sociales y tiempo libre de los</p>	<p>D. Conocer el nivel de satisfacción en las Relaciones sociales y tiempo libre de los</p>			

<p>trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p> <p>E. Cuál es el nivel de satisfacción en las Reconocimiento del propio desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p> <p>F. Cuál es el nivel de satisfacción en la Valoración social del propio trabajo de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p> <p>G. Cuál es el nivel de satisfacción en las Recompensas extrínsecas de los trabajadores de la</p>	<p>trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p> <p>E. Conocer el nivel de satisfacción en el Reconocimiento del propio desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p> <p>F. Conocer el nivel de satisfacción en la Valoración social del propio trabajo de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p> <p>G. Conocer el nivel de satisfacción en las Recompensas extrínsecas de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p>		<p>X31: Participación en programas de perfeccionamiento. X10: Posibilidad de actualización permanente.</p> <p>IV: Relaciones sociales y tiempo libre</p> <p>X12: Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo. X34: Tener buenas relaciones con los compañeros. X7: Disponer de suficiente tiempo para la familia. X24: Tener un horario flexible. X21: Disponer de suficiente tiempo libre.</p> <p>V: Reconocimiento del propio desempeño laboral</p> <p>X3: Ser apreciado laboralmente por tus colegas. X9: Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores. X15: Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho. X16: Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades</p>	<p>Escala de Satisfacción Laboral de Anaya y Suárez (2004), adaptada y validada para Perú por Gómez, Incio y O'Donnell, (2011) (versión para las organizaciones) Cuenta con 37 ítems y evalúa las siguientes dimensiones en la satisfacción laboral: Diseño del trabajo, Realización personal, Oportunidades de desarrollo a futuro, Relaciones sociales y tiempo libre, Reconocimiento del propio desempeño laboral, Valoración social del trabajo, Recompensas</p>
--	--	--	--	--

<p>empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p> <p>H. Cuál es el nivel de satisfacción en las Oportunidades de promoción de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p>	<p>H. Conocer el nivel de satisfacción en las Oportunidades de promoción de los trabajadores de la empresa MYPE TVOLUTION SAC, 2017</p>		<p>VI: Valoración social del trabajo</p> <p>X20: Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa. X19: Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos. X1: Obtener un buen salario. X8: Sentir que está realizando algo valioso.</p> <p>VII: Recompensas extrínsecas</p> <p>X4: Tener prestigio o status social. X11: Reconocimiento económico del rendimiento laboral. X17: Disponer de una buena seguridad social. X27: Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo.</p> <p>VIII: Oportunidades de promoción</p> <p>X36: Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades.</p>	<p>extrínsecas, Oportunidades de promoción. O en su forma global la satisfacción laboral en general, contado como un solo factor. Esta escala es de tipo Likert de 5 puntos, donde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Muy bajo 2) Bajo 3) Medio 4) Alto 5) Muy alto <p>Es de administración individual o colectiva con duración aproximadamente de 20 minutos.</p>
---	---	--	--	---

			<p>X25: Posibilidad de avanzar de forma rápida y justa.</p> <p>X32: Tener superiores competentes y justos.</p>	
--	--	--	--	--

ANEXO 2

Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol con ella como participantes.

Esta investigación se realiza como parte del Programa de Suficiencia Profesional y está dirigido por Fernando Percy Ramírez Farías, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, cuyo objetivo de investigación es conocer el nivel de satisfacción laboral para estructurar un programa de intervención efectivo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima garantizándole formalmente que la información recolectada se utilizará, en su totalidad, con fines de investigación, salvaguardando su identidad e integridad del contenido. Si tiene alguna duda sobre el estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento contactándose con a la encargada al correo: fernando.ramirez.farias@gmail.com, o a los siguientes números 4576534/966395796, de igual manera, puede retirarse de esta investigación en cualquier momento sin que eso le afecte en ninguna forma.

Si Ud. consiente su participación en estudio, se le pedirá responder a interrogantes que sólo le tomará 15 minutos aproximadamente.

Si acepta ser parte de la investigación y otorgar su consentimiento informado, sírvase firmar en señal de conformidad.

Nombre del Participante
(En letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha



"Año de Buen servicio al ciudadano"

Lima, 19 de enero de 2017

Señores:

Empresa TVOLUTION SAC

Presente.-

Atn.

: Pamela del Pilar Santander Laja de Li

Analista Recursos humanos

De mi especial consideración:

Yo, Fernando Percy Ramirez Farias, identificado con DNI N°46286090, Bachiller en Psicología de la universidad Inca Garcilaso de la Vega, de la facultad de Psicología y Trabajo Social, me dirijo a usted con todo respeto para expresarle lo siguiente:

Que me encuentro actualmente realizando el CICLO DE TESIS con Directiva N° 003-FPsyTS-2016 a fin de obtener el grado profesional de Licenciado en Psicología, el cual inicio el 26 de diciembre del 2016.

En tal sentido, estimada le hago llegar a usted el título de mi investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA MYPE DE LIMA METROPOLITANA, 2017"; solicito a usted tenga a bien concederme su autorización para realizar la medición de los instrumentos para la recolección de datos de los trabajadores de la MYPE TVOLUTION SAC, y proseguir así con el desarrollo de mi investigación y lograr culminar con mi tesis de acuerdo al cronograma establecido.

Cabe resaltar que dicha información se mantendrá en absoluta reserva y será utilizada únicamente para fines de la presente investigación.

Sin otro particular y agradeciendo anticipadamente su gentil respuesta, me suscribo de Ud.

Muy cordialmente,

Fernando Percy Ramirez Farias

Código 462860900

Análisis Factorial y de Confiabilidad

Análisis Factorial	
Dimensión 1	
KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.902
Bartlett's Test of Sphericity	
Approx. Chi-Square	783.303
Df	36
Sig.	2.853E -141

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Análisis Factorial	
Dimensión 2	
KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.741
Bartlett's Test of Sphericity	
Approx. Chi-Square	218.550
Df	6
Sig.	2.120E -44

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Análisis Factorial	
Dimensión 3	
KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.725
Bartlett's Test of Sphericity	
Approx. Chi-Square	161.615
Df	6
Sig.	2.694E -32

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Análisis Factorial	
Dimensión 4	
KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.793
Bartlett's Test of Sphericity	
Approx. Chi-Square	252.979
Df	10
Sig.	1.283E -48

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Análisis Factorial

Dimensión 5

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.714
Bartlett's Test of Sphericity	
Approx. Chi-Square	139.326
Df	6
Sig.	1.390E -27

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Análisis Factorial

Dimensión 6

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.733
Bartlett's Test of Sphericity	
Approx. Chi-Square	182.795
Df	6
Sig.	8.647E -37

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Análisis Factorial

Dimensión 7

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.681
Bartlett's Test of Sphericity	
Approx. Chi-Square	213.523
Df	6
Sig.	2.501E -43

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Análisis Factorial

Dimensión 8

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.638
Bartlett's Test of Sphericity	
Approx. Chi-Square	122.729
Df	3
Sig.	1.994E -26

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ANEXO 5

Escala de Satisfacción Laboral de Anaya y Suárez (ESL-VO) 2004 Adaptada y validada para Perú por Gómez, Incio y O'Donnell, 2011

Sexo: **M** () **F** () Edad: _____ Empresa: _____ Fecha: _____
Nº años o meses en el puesto: _____ Puesto: _____

Grado de instrucción: Secundaria Técnico Universitario

Teniendo en cuenta su actual trabajo y según sus vivencias, ¿En qué grado considera usted que se dan los siguientes hechos?

1=muy bajo 2=bajo 3=medio 4=alto 5=muy alto

	1	2	3	4	5
1. Obtener un buen salario					
2. Encontrar motivador el trabajo que realizas					
3. Ser apreciado laboralmente por tus colegas					
4. Tener prestigio o status social					
5. Participar en el diseño del puesto de trabajo					
6. Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades					
7. Disponer de suficiente tiempo para la familia					
8. Sentir que está realizando algo valioso					
9. Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores					
10. Posibilidad de actualización permanente					
11. Reconocimiento económico del rendimiento laboral					
12. Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo					
13. Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas					
14. Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes					
15. Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho					
16. Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades					
17. Disponer de una buena seguridad social					
18. Tener autonomía en el desarrollo de las actividades					
19. Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos					
20. Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa					
21. Disponer de suficiente tiempo libre					
22. Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo					
23. Sentir que el trabajo es el adecuado a tus habilidades y talentos					
24. Tener un horario flexible					
25. Posibilidad de avanzar de forma rápida y justa					
26. Participar activamente en el establecimiento de objetivos					
27. Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo					
28. Variedad en las actividades del trabajo					
29. Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos					
30. Tener un plan de trabajo claro					
31. Participación en programas de perfeccionamiento					
32. Tener superiores competentes y justos					
33. Tener una opinión propia					
34. Tener buenas relaciones con los compañeros					
35. Sentir que el trabajo es el adecuado para ti					
36. Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades					
37. Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado					