

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



Tesis

Relación entre la satisfacción laboral y los valores organizacionales del personal  
administrativo de la empresa Southern Peaks Mining

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por

Autor: Bachiller Yamira Nabeth Peña Reyes

Asesora: Magister María Coronado de la Cruz

Lima – Perú

2018

## **Dedicatoria**

Dedicado a mis queridos padres Rosa e Isaac, por todo el amor y apoyo que me brindan en cada uno de mis pasos. A mis hermanos mayores Kiara y Renzo, que, por sus consejos, ejemplos y apoyo, aprendí que uno nunca debe rendirse y continuar hasta lograr el éxito, a mi sobrinita Romina, para que encuentre en mis logros la motivación de alcanzar sus metas.

## **Agradecimientos**

A Dios y a la virgen María, quien guía cada uno de mis pasos, me cuida y brinda el aliento para salir adelante. A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y sus docentes, quienes, con sus conocimientos, formaron en mí una gran profesional. A mi asesora de tesis, Mg. María Coronado, por su paciencia, empeño y apoyo brindado para el desarrollo de la presente investigación.

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Índice</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de Tablas</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de Figuras</b>	<b>ix</b>
<b>Resumen</b>	<b>x</b>
<b>Introducción</b>	<b>xi</b>
<b>Abstract</b>	<b>xii</b>

### **Capítulo I : Marco teórico de la investigación**

1.1. Marco histórico	14
1.1.1 Satisfacción laboral (SL)	14
1.1.2 Valores organizacionales (VO)	17
1.2 Bases teóricas	21
1.2.1 Satisfacción Laboral	21
1.2.2 Valores organizacionale	28
1.3 Antecedentes o investigaciones pasadas de estudio	35
1.3.1 En el extranjero	35
1.3.2 En el Perú	39
1.4 Marco Conceptual	41

### **Capítulo II: El problema, objetivos, hipótesis y variables**

2.1 Planteamiento del problema	44
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	44

2.1.2	Antecedente teóricos	46
2.1.3	Definición del problema	46
2.1.3.1	Problema general	46
2.1.3.2	Problemas específicos	47
2.2	Objetivos, delimitación y justificación de la investigación	47
2.2.1.	Objetivos	47
2.2.1.1	Objetivo general	47
2.2.1.2	Objetivos específicos	47
2.2.2	Delimitación del estudio	48
2.2.3	Justificación e importancia del estudio	48
2.3	Hipótesis, variables, y definiciones operacionales	50
2.3.1	Supuestos teóricos	50
2.3.2	Hipótesis general y específicas	51
2.3.3	Variable, definición operacional e indicadores	52

### **Capítulo III: Método, técnica e instrumentos**

3.1.	Tipo de la investigación	54
3.2.	Diseño	55
3.3.	Universo, población, muestra y muestreo	55
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
a.	Cuestionario de Satisfacción Laboral	56
b.	Cuestionario de Valores organizacionales	60

<b>Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados</b>	
4.3 Presentación de resultados	66
4.2 Contrastación de hipótesis	83
4.3 Discusión de resultados	92
<b>Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones</b>	
5.1 Conclusiones	97
5.2 Recomendaciones	98
<b>Bibliografía</b>	99
<b>Anexos</b>	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores Motivadores según Herzberg	22
Tabla 2 Factores Higiénicos según Herzberg	23
Tabla 3 Operacionalización de la satisfacción Laboral	52
Tabla 4 Operacionalización de los Valores Organizacionales	53
Tabla 5 Niveles del coeficiente de correlación	54
Tabla 6 Agrupación de Factores e ítems de la Escala de Satisfacción Laboral	57
Tabla 7 Ítems negativos de la Escala de SL-SPC	58
Tabla 8 Categorías Diagnósticas de evaluación en Escala de SL-SPC	59
Tabla 9 Análisis de Confiabilidad Escala SL – SPC	60
Tabla 10 Validez de constructo de la Escala de Valores	61
Tabla 11 Confiabilidad de la Escala de Valores	63
Tabla 12 Prueba de KMO y Bartlett de la Escala de Valores	63
Tabla 13 Calificación del cuestionario de Valores Organizacionales	64
Tabla 14 Calificación del cuestionario de Valores Organizacionales específico	64
Tabla 15 Niveles de satisfacción laboral	67
Tabla 16 Niveles del factor Significación de la Tarea de la satisfacción laboral	68
Tabla 17 Niveles del factor Condiciones de Trabajo de la satisfacción laboral	69
Tabla 18 Niveles del factor Reconocimiento Personal y/o Social de la SL	70
Tabla 19 Niveles del factor Beneficios Económicos de la satisfacción laboral	71
Tabla 20 Niveles de los Valores Organizacionales	72
Tabla 21 Niveles del valor Profesionalismo de los Valores Organizacionales	73
Tabla 22 Niveles de valor Sentido de Pertenencia de los VO	74
Tabla 23 Niveles del valor Responsabilidad de los valores Organizacionales	75
Tabla 24 Niveles del valor Aprecio al Trabajo de los Valores Organizacionales	76
Tabla 25 Niveles del valor honestidad de los valores organizacionales	77
Tabla 26 Niveles del valor Trabajo de Equipo de los valores organizacionales	78
Tabla 27 Niveles del valor lealtad de los valores organizacionales	79
Tabla 28 Niveles del valor Respeto de los valores organizacionales	80

Tabla 29 Niveles del valor Eficacia de los valores organizacionales	81
Tabla 30 Niveles del valor calidad de los valores organizacionales	82
Tabla 31 Relación entre la satisfacción laboral y valores organizacionales	83
Tabla 32 Relación entre el factor sig. de la tarea	84
Tabla 33 Relación entre el factor condiciones de trabajo	86
Tabla 34 Relación entre factor Reconocimiento	88
Tabla 35 Relación entre el factor beneficios sociales	91



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de Satisfacción Laboral	67
Figura 2. Niveles del factor Significación de la Tarea de la SL	68
Figura 3. Niveles del factor Condiciones de Trabajo de la SL.	69
Figura 4. Niveles del factor Reconocimiento Personal y/o Social de la SL	70
Figura 5. Niveles del factor Beneficios Económicos de la SL	71
Figura 6. Niveles de los Valores Organizacionales	72
Figura 7. Niveles del valor Profesionalismo de los VO.	73
Figura 8. Niveles del valor Sentido de Pertenencia a la organización de los VO	74
Figura 9. Niveles del valor Responsabilidad ante el Trabajo de los VO	75
Figura 10. Niveles del valor Aprecio al Trabajo de los VO.	76
Figura 11. Niveles del valor honestidad de los VO.	77
Figura 12. Niveles del valor trabajo de equipo de los VO	78
Figura 13. Niveles del valor lealtad de los VO	79
Figura 14. Niveles del valor respeto de los VO	80
Figura 15. Niveles del valor eficacia de los VO	81
Figura 16. Niveles del valor calidad de los VO	82

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral (SL) y los valores organizacionales (VO) de los colaboradores de la empresa Southern Peaks Mining. El estudio fue correlacional y de diseño transversal, con un muestreo no probabilístico exhaustivo. La muestra estuvo conformada por 51 trabajadores de la empresa del rubro minero Southern Peaks Mining en el departamento de Lima, se aplicaron dos cuestionarios, en cuanto a la Satisfacción laboral se utilizó la escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005) y para la evaluación de los Valores Organizacionales se utilizó el cuestionario de Santos (2016), el mismo que fue revalidado por medio del análisis de constructo.

Aplicándose el coeficiente de correlación de Pearson, y análisis de significancia se encontró un valor sig. de  $p=0.000<0.05$ , lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa entre la SL y los VO del personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining, Además, se encontró un coeficiente  $r=0.479$ , con una tendencia positiva, es decir a mayor SL, serán relativamente mayores los VO.

Entre las principales conclusiones se destaca que existe relación directa débil entre los factores de la SL estudiados, Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento del Personal y/o Social y beneficios económicos y los VO del personal administrativo de la empresa en estudio.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Valores Organizacionales, Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento del Personal y/o Social, Beneficios económicos.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the relationship between job satisfaction and the organizational values of the employees of the company Southern Peaks Mining. The study was correlational and of transversal design, with a non-probabilistic exhaustive sampling. The sample consisted of 51 workers from the mining company Southern Peaks Mining in the department of Lima, two questionnaires were applied, in terms of Labor satisfaction, the Palma Labor Satisfaction scale (2005) and the Evaluation of Organizational Values Santos's questionnaire (2016) was used, which was validated through construct analysis.

Applying the Pearson correlation coefficient, and significance analysis, a sig value was found. of  $p = 0.000 < 0.05$ , which indicates that the null hypothesis is rejected, and the alternative hypothesis is accepted, that is, there is a direct relationship between job satisfaction and the organizational values of the administrative staff of the company Southern Peaks Mining. found a coefficient  $r = 0.479$ , with a positive tendency, that is to say with higher labor satisfaction, the organizational values will be relatively higher.

Among the main conclusions is that there is a weak direct relationship between the factors of job satisfaction studied, Significance of the Task, Working Conditions, Recognition of Personnel and / or Social and economic benefits and the organizational values of the administrative personnel of the company in study.

Key Words: Labor Satisfaction, Organizational Values, Task Significance, Work Conditions, Recognition of Personnel and / or Social, Economic Benefits.

## INTRODUCCIÓN

En el mundo contemporáneo, el ámbito empresarial y el desarrollo de los estudios corporativos, han encontrado que el recurso humano, es decir la persona; es el elemento más importante para el desarrollo de las organizaciones. De este modo, términos como satisfacción laboral y valores organizacionales han tomado mayor fuerza en los análisis e investigaciones, ambos van relacionados al ser humano, pieza esencial en la dinámica de la gestión empresarial.

La satisfacción laboral se puntualiza como dicho conjunto de actitudes positivas del colaborador en su entorno laboral ante diversos factores en el centro de labores, dichos factores pueden ir desde el nivel de la estructura organizacional en la que labora, el tipo de supervisión que tiene, el salario, los beneficios, las relaciones humanas, los reconocimientos, procesos justos, etc. Cabe resaltar que estas actitudes se perseverarán de forma significativa siempre que los estímulos se mantengan y se ajusten al contexto real esperado del trabajador (Hezberg, 1959).

En cuanto a los VO, que trazan los patrones de conducta y permiten ejecutar adecuadamente los roles dentro de la organización, asegurando la adaptación, toma de decisiones positivas y la progresión de los colaboradores. Sin embargo, resulta difícil accionarlos, ya que, por lo general, los valores son conocidos como principios tácitos y muchas veces inexistentes entre los colaboradores, sin embargo, serán las conductas y competencias organizacionales las que representarán los valores de una organización.

Blanchard y O'Conor (1997) iniciaron sus investigaciones en la teoría de administración por valores en la organización, consideran que este enfoque se orienta a definir los valores que la compañía y sus coadjutores establecen para encauzar sus esfuerzos y así lograr resultados efectivos en toda la organización, utilizando un proceso que permita aclarar, comunicar y alinear la misión y los VO con las prácticas diarias desarrolladas en la organización.

Southern Peaks Mining es una empresa del rubro minero que posee talentos capaces de aportar significativamente al cumplimiento de sus objetivos, la presente investigación, se encamina al precisar y garantizar en definitiva todo el desarrollo positivo de la compañía sobre la satisfacción laboral de su personal, analizando la relación que se obtiene de las variables SL y VO, de este modo, proponer mejoras para la activación de los valores en la organización y la mejora en el nivel de satisfacción laboral de su personal.

El presente estudio consta de 5 capítulos principales:

Capítulo I: Marco teórico referencial, se describe el marco histórico, bases teóricas, los antecedentes nacionales y del extranjero, así como el marco conceptual.

Capítulo II: Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables, se concretiza la descripción de la realidad problemática, antecedentes teóricos, definición del problema, planteamiento de los objetivos, justificación, hipótesis, variables y definiciones operacionales.

Capítulo III: Método, tipo de investigación, diseño, población y muestra, variables técnicas de recolección y procesamiento de los datos.

Capítulo IV: Presentación, Análisis de resultados y Discusión de resultados.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Marco histórico

##### 1.1.1 Satisfacción laboral (SL)

El término satisfacción laboral se desarrolló durante el siglo pasado, y surgió por medio de dos estudios relevantes. En primer lugar, el estudio de Taylor (1911) sobre los empleados de la Bethlehem Steel Company, quien asumió que la SL estaba ligada con la remuneración, los ascensos, beneficios, la apreciación, y las oportunidades de línea de carrera; el segundo estudio que dio origen al término SL es el de Elton Mayo de la Escuela de negocios de Harvard, el cual denominó Hawthorne Studies (1924-1933), que, Elton Mayo observó cómo los efectos de las diversificadas condiciones de laborales afectaban la productividad del personal. Sus estudios demostraron que los cambios en diversos escenarios laborales perfeccionan la utilidad de estos, y que la mejora del rendimiento no se debía precisamente a la mejora de condiciones, más bien se trataba de la sensatez de los empleados de estar siendo observados y que la gerencia de la compañía se preocupa por su bienestar, asimismo, Elton Mayo (Como se citó en Perez,2011) concluyó que la interacción con todo el grupo se ajustaba como un elemento muy relevante para la SL de los empleados, también añadió que otros elementos como la seguridad, estima, afiliación, interés intrínseco por el empleo y los logros como elementos influyentes en la mejora de la misma, y es de este modo como diversos autores han continuado estudiando el concepto de la SL.

Para Porter (1962) la SL es la diferencia existente entre el valor de pago percibido como el valor de pago adecuado por parte del trabajador y el valor del pago entregado originalmente por parte de la compañía.

Schneider y Snyder (1975) y Payne, Fineman y Wall (1976) coinciden sobre la SL que es, una “actitud generalizada” del laborando ante su puesto y entorno laboral.

Según Hèrpaz (1983) las personas que generalmente trabajan, desarrollan una serie de actitudes que son definidas como la SL, estos conjuntos de actitudes pueden basarse en diversos aspectos de la organización.

Por otra parte, Blum y Naylor (como se citó en Atalaya, 1999) identificaron que la SL es la consecuencia de varias actitudes que presenta un trabajador hacia su puesto, entre los diversos elementos o factores que intervienen en la complacencia laboral está la compañía misma, los supervisores, compañeros de laburo, salarios, ascensos, condiciones de laborales, etc.

Del mismo modo, Davis y Newstron (2002) manifiestan que, la SL es un cumulo de diversas manifestaciones emocionales y sentimentales tanto positivas como negativas, en las que los empleados perciben su empleo, desarrollando una afectividad hacia su ocupación, una sensación de satisfacción o insatisfacción.

Para que la organización alcance sus objetivos requiere de recursos materiales, recursos técnicos y recursos humanos, en los recursos materiales se encuentran el dinero, instalaciones físicas, maquinaria, mobiliario, entre otros, en los recursos técnicos está el organigrama, sus políticas, procedimientos, manuales, etc. y en los recursos humanos están los trabajadores como tal, sin embargo, es de suma relevancia considerar el hecho de que la organización contrata a un individuo, implica que además de su empleo, cada individuo lleva consigo una motivación intrínseca, su experiencia, sus conocimientos, sus habilidades, sus atributos, e intereses tanto profesionales como personales que también podrían influir en la satisfacción del trabajador (Celedón, 2004).

Para Robbins (1999) la SL nace de las actitudes que los empleados muestran en la empresa, ya que sus actividades promueven el intercambio con compañeros de laburo y superiores, asimismo, implica también el cumplimiento de reglas, políticas, condiciones de trabajo, la identificación con el puesto, sueldos, incentivos, reconocimientos, promociones, y supervisión.

Arnold *et al.*, (como se citó en Alonso, 2008) consideran que la SL está relacionada con las muestras de afecto y emociones de los empleados, de ahí viene la importancia que ésta tiene en las conductas que se desarrollan y muestran en su faena diaria.

Locke (como se citó en García, 2010) concibe a la SL como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (p. 9).

Dawis y Lofquist (1984) definen que el individuo presenta SL por medio de condiciones agradables y afectivas, consecuencia del nivel de calidad otorgada por el trabajador a su posición y su ambiente profesional, y como su ocupación resuelve sus necesidades, valores y expectativas profesionales.

Palma (como se citó en Sánchez, 2016) refiere que la SL se ostenta como la conducta expresa que posee el trabajador y manifiesta con su empleo, en aspectos relacionados como el desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y el desempeño de estas.

De este modo, se llega a la conclusión de que, el bienestar o SL viene a ser un conjunto de actitudes positivas del trabajador en su entorno laboral, ante los estímulos laborales, estos estímulos pueden ir desde el prestigio de la compañía en la que labora, la supervisión que tiene, el salario, los



beneficios, las relaciones humanas, los reconocimientos, procesos justos, etc. Estos relevantes comportamientos perseverarán de un modo positivo solo si los estímulos se custodien y se ajusten al contexto real esperado del trabajador.

### **1.1.2 Valores organizacionales (VO)**

“Inicialmente la terminología de valor proviene del verbo latino *valere* que tiene un significado equiparable a estar bien, tener fuerza, salud” (Remolina, 2005, p.2).

Diversos filósofos hacen referencia al concepto valor, entre ellos se encuentra Kant (1724) que sostiene que los valores toman en cuenta las ideas prácticas que llenan de contenido las reglas de actuación de los individuos.

Otro filósofo que también hace referencia a este término fue Nietzsche (1844), para este pensador todos los problemas de la filosofía son esencialmente problemas de valores, determinando que los valores son tan relevantes como fundamentales para poder discernir la comprensión de la humanidad en el mundo, él creía que todos los valores eran falsos y debían cambiar pues influidos por la cultura occidental, de esclavitud y muerte, eran nocivos en la colectividad y la humanidad, a esto lo denominó la transvaloración de todos los valores.

Para Lotze (como se citó en Cruz, 2016) los valores necesitan determinantes empíricos externos para que se vuelvan conscientes en la persona. Pero su existencia no es debido a la sociedad, sino que figuran como contenidos razonables de acción en cada persona.

Windelband (1884), menciona que, el valor es toda esencia que causa algún grado de interés dentro de la dinámica contextual de un plano estético, emotivo, afectivo, moral, social y religioso, que determinan la posibilidad existente del mundo. Hace distinción entre el deber ser y el ser, y determina que los valores se fundamentan en el margen del deber ser, estos figuran como el fundamento del ser, siendo independientes de la conciencia y la razón estos siempre se imponen. Por ello los valores no presentan relatividad sino absolutismo. Los valores no son elecciones de sucesos empíricos ni preferencias subjetivas de arbitraje, sino son normas ideales, a las que se adecuan la mente y conciencia, tanto en su conocer como en su ser.

Brentano (1917) manifiesta que el campo macro contextual total de las cosas está determinado por algún valor y poseen cierto margen de conciencia dentro de los seres humanos, y que el fenómeno de conciencia en la persona es la representación de algo que puede ser positivo o negativo, mostrando así las practicas positivas como las buenas y las negativas como malas, estas prácticas son determinadas por la intencionalidad que tienen los individuos de ejecutar una u otra acción.

Rokeach (1973), señala que: “los valores son guías y determinantes de actitudes ideológicas, por una parte, y del comportamiento social por la otra” (p.24).

Acosta y Coello (2015) quienes sostiene que los valores “son ideales que actúan al modo de causas finales y que ponen en marcha nuestro accionar y, a la vez las metas que queremos alcanzar” (p.11).

Los seres humanos tienden a responder dentro del contexto de lo que deben hacer, es así como deciden aplicar los valores dominantes ante las situaciones inciertas (Ravlin y Meglino como se citó en Judge y Bretz, 1992).

De acuerdo a Kinicki y Kreither (como se citó en Morales, 2005) los valores son las creencias que perduran en la conducta y se encuentran ligados a la personalidad, influyendo en el comportamiento. En este marco, los valores de un individuo son concebidos como principios básicos que guían sus creencias, actitudes y comportamiento.

Para Vargas (2007) los valores son en esencia pieza imprescindible del desarrollo de la personalidad de los individuos, y estos existen con diferenciaciones clasificables, partitivos y jerarquizados, por ello se presenta como un conjunto sistemático de valores para determinar y encausar ciertas conductas, dicho sistema le sirve al individuo como camino a seguir para definir su conducta.

Ahora bien, los valores son desprendidos por medio del libre albedrío teniendo como base las convicciones, opiniones, prejuicios y estándares influidos por la sociedad, sin embargo, el proceso de búsqueda, cambio y activación de valores en un individuo es lento, ya que la tendencia humana es repetir y continuar las formas de vida por todo el tiempo que sea posible. Es importante resaltar que los valores no son simplemente una preferencia momentánea, sino una preferencia que se cree, se sostiene y se considera justificada, es decir, moralmente aceptada por la sociedad y también como fruto de un proceso de razonamiento o como consecuencia de un juicio propio de los seres humanos (Cota, 2002).

En un ambiente de laboral, en donde los seres humanos son los principales recursos, los valores juegan un papel determinante para el proceso de desarrollo y mantenimiento de la cultura organizacional de la compañía, fortaleciendo las conductas positivas y la toma de decisiones. Estos valores se denominan valores organizacionales.

Los VO son creados en base a la cultura organizacional de la compañía y forman parte importante de la misma. La cultura organizacional es un patrón general de conducta, creencias y valores que los miembros de una compañía tienen en común (Koontz y Weihhrich, 2004).

Dicho de otro modo, la cultura organizacional es un conjunto de hábitos y creencias establecidas mediante normas, valores, cualidades y perspectivas compartidas por el total de miembros de la compañía (Chiavenato, 2009).

En el año 1995 Andrade refirió que los VO son concepciones compartidas que contienen un peso importante en la empresa, por lo tanto, al ser aceptados por los miembros de la misma, influyen en el comportamiento de los empleados y orientan sus decisiones a los objetivos organizacionales de la compañía.

Los elementos comunes en todos los valores, según Andrade (1995), son:

- La Importancia: lo que es importante para el individuo y le concede un valor.
- La Preferencia: lo que más prefiere el ser humano, le da más valor.
- La Situación: son las situaciones las que dan existencia a los valores.
- La Jerarquía: en un sistema de valores siempre existe una jerarquía.
- La Aplicación Conductual: los valores se manifiestan y se articulan en los procederes y actitudes de las personas.

Morales (2005) define a los VO como creencias y principios referidos a actividades propias de una organización, cuyo objetivo principal es conseguir el bienestar de todos los miembros de una institución. Las empresas establecen valores a través de la visión y misión, haciendo que éstos se sientan comprometidos con la misma, con el fin de lograr en ellos un sentido de pertenencia.

Graber y Kilpatrick (como se citó en Velásquez, Rodríguez y Guaita, 2012) los VO generan un aporte importante a la cultura y al éxito final de las empresas, por tanto, es posible observar si los valores que se proclaman se manifiestan en los modos de actuación, es decir, si existe relación entre lo que se dice y lo que realmente se hace.

Los VO aportan en las entidades empresariales la capacidad de flexibilizar sus controles y patrones de supervisión y adecuarse a las normas culturales de cada realidad, así como reconocer la influencia de éstos en la individualidad de cada persona. actuación, es decir, si existe relación entre lo que se dice y lo que realmente se hace (Pulido y Burgos, 2006).

Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez (como se citó en Velázquez y Rodríguez, y Guaita, 2012) comparten las tres características básicas de los VO.

Carácter cognoscitivo, es decir, los valores constituyen parámetros para juzgar y justificar las conductas y decisiones individuales y empresariales.

Carácter motivacional, los valores expresan intereses y metas fundamentales de la organización, y determinan con mayor certeza los procedimientos y medios precisos para conseguirlos.

Carácter jerárquico, los valores del ámbito organizacional articulan preferencias prioritarias por cierto cumulo de conductas, metas y estrategias.

## **1.2 Bases Teóricas**

### **1.2.1 Satisfacción Laboral**

#### **1.2.1.1 Teoría Bifactorial de Frederick Hezberg**

La teoría de la SL, desarrollada en la presente investigación; es la de Frederick Herzberg y su “Teoría de los dos Factores” o “modelo bifactorial” (1959), esta teoría refiere que la satisfacción o insatisfacción del colaborador es producto del vínculo con su empleo y sus actitudes frente al mismo.

Según Robbins (como se citó en Calderón, 2016), Herzberg desarrolló su teoría en base a una investigación elaborada con una muestra de 200 ingenieros y contadores quienes relataron experiencias de laburo buenas y

malas (“incidentes críticos”), siendo estas historias analizadas con posterioridad revelando en el contenido que los incidentes causales de emociones del colaborador eran: la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, estas habían sido recordados principalmente como principios de positivas experiencias; mientras que el rol causal de componentes como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales y políticas de la compañía, eran básicamente definidas como los principios de una serie de experiencias negativas.

Herzberg manifiesta la existencia de dos conjuntos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros hacen mención a todas las condiciones laborales como las políticas de compañía, el salario, el entorno físico, la seguridad, etc. Según el modelo bifactorial, dichos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando exista, pero no pueden brindar la satisfacción, porque dicha satisfacción está definida por los componentes o factores intrínsecos, que serían aquellos que son productos secundarios al empleo: contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (Fonseca, 2010).

### **Clasificación de la satisfacción laboral según Herzberg**

El modelo de Herzberg plantea que la SL sólo puede generarse por los factores intrínsecos a los que Herzberg llamó "factores motivadores", mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos a los que llamó "factores higiénicos" (Fonseca, 2010).

*Tabla 1*

*Factores Motivadores según Herzberg*

FACTORES MOTIVADORES	
<b>Factores que producen satisfacción cuando van bien</b>	Factores que producen insatisfacción cuando van mal

<b>Exitosa elaboración del trabajo</b>	Ausencia de responsabilidad
<b>Reconocimiento del éxito emanado por todos los directivos y compañeros.</b>	Trabajo rutinario y aburrido, etc.
<b>Promociones en la empresa, etc.</b>	

GENERAN SATISFACCIÓN

Fuente: Factores Motivadores según Herzberg, *“Estudio de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de la provincia de Granma”*, Fonseca (2010).

*Tabla 2*  
*Factores Higiénicos según Herzberg*

FACTORES HIGIÉNICOS	
Factores que no producen satisfacción cuando van bien	Factores que producen insatisfacción cuando van mal
<b>Status elevado</b>	Malas relaciones interpersonales.
<b>Incremento del salario.</b>	Reducción del salario
<b>Buena seguridad en el trabajo, etc.</b>	Mala seguridad en el trabajo, etc.

OCASIONAN INSATISFACCIÓN

Fuente: Factores Higiénicos según Herzberg, *Estudio de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de la provincia de Granma*, Fonseca (2010).

Por otro lado, el autor que ratifica la teoría de Herzberg es Atalaya (1999) mencionando que la “satisfacción laboral” e “Insatisfacción laboral” son explicadas por diversos factores; en primer lugar, por factores intrínsecos, mientras que, en segundo lugar, por la ausencia de factores extrínsecos, pero en definitiva uno viene a ser la oposición de otro. Los factores

intrínsecos presentan el gran potencial de trasladar a un estado de satisfacción con el puesto, precisamente esto se manifiesta por el gran potencial que ostentan de satisfacer las “diversas necesidades de mejora y desarrollo”. Por ello, el trabajador manifestará pleno interés en generar amplitud a sus conocimientos y ampliar actividades creativas, definiendo su carácter individual, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con mencionadas características, pero cuando no brinda oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “plena ausencia de satisfacción”. Por otro lado, la insatisfacción laboral residiría en los factores extrínsecos del empleo y en el deterioro de los mismos, por ejemplo, el creer que su sueldo no es ecuánime al de sus compañeros causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo, eliminaría la insatisfacción, pero no causaría SL.

### **Factores Intrínsecos o Motivacionales**

Según Morales (2005) Estos son afines con el contenido del puesto y con el origen del total de actividades laborales que el individuo ejecuta, es decir están ligados a los aspectos internos del individuo, tales como el Desarrollo personal, el reconocimiento, la autorrealización, entre otros, dependiente en esencia de la persona. Si estos factores están presentes en el puesto benefician a provocar en el trabajador un elevado nivel de motivación, generando de tal modo una gama de estímulos positivos para un desempeño eficiente y superior.

### **Factores extrínsecos o Higiénicos**

Están presentes dentro del ambiente laboral que rodea a los empleados e involucra al conjunto de escenarios por el cual estos individuos ejecutan su labor. Tales condiciones son administradas y decididas por la organización, por ello se vinculan esencialmente con la dinámica del puesto. Los principales factores higiénicos son: sueldo, condiciones, seguridad en el empleo, gestión, políticas y dirección de la



organización, calidad de la supervisión, relación con subordinados, relación con colegas, relación con superiores y estatus (Morales, 2005).

Si bien la diferenciación de todos los factores extrínsecos e intrínsecos ha expuesto su utilidad en el estudio de este fenómeno psicosocial, resulta demasiado absoluto manifestar que los primeros no pueden promover satisfacción. Ambos tipos de factores poseen la capacidad de proporcionar bienestar, mientras que las transiciones de dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias de cada individuo (García, 2010).

### **Factores de Satisfacción Laboral de Sonia Palma**

En el año 1999, Sonia Palma Carrillo desarrolló un gran estudio con el propósito de crear una escala de SL que denominó Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), este estudio basado en la teoría de Herzberg (1958), fue realizado con trabajadores de Lima Metropolitana, donde determinó cuatro factores influyentes en la satisfacción e insatisfacción laboral de los trabajadores:

**Significado de la Tarea:** corresponde en la disposición al trabajo en función a diversas atribuciones asociadas a que el empleo logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

**Condiciones de trabajo:** corresponde a la evaluación del laburo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

**Reconocimiento personal y/o social:** es la tendencia evaluativa del empleo en función al reconocimiento propio o de los individuos asociados, con respecto a los logros dentro del empleo o por medio del impacto generado por los logros en respuestas indirectas.

**Beneficios económicos:** Es la pericia y destreza en función a aspectos remunerativos o económicos e incentivos por el esfuerzo producido en la tarea asignada.

### 1.2.1.2 Teoría de Ajuste al trabajo Dawis y Lofquist

Está basada en la metodología psicológica sobre las diferenciaciones personales, manifiesta que cada ser humano es único y por lo tanto distinta a las demás y que el contexto ambiental en el que se desenvuelve también es diferente. El principio sobre el cual se rige esta teoría es: “cada individuo busca lograr y mantener correspondencia con el medio ambiente” (Dawis y Lofquist, 1992, como se citó en Merino, 2011, p. 40).

Para Davis (1984) la satisfacción o insatisfacción viene a ser la solución de la aprobación u oposición del cumulo de necesidades, valores, habilidades esperadas en el centro de labores y lo que obtiene en realidad. Normalmente existe relación de correspondencia entre el individuo y el ambiente laboral, cada ser humano busca desarrollar y mantener dicha relación mediante un proceso sistemático y continuo. Existen dos tipos de relación de correspondencia:

- Las habilidades del trabajador con las demandas de la tarea.
- El contexto laboral con las necesidades y valores del trabajador.

El trabajador siempre percibe una interacción consecutiva con el medio ambiente y su correspondencia refleja el grado en el que cada uno resuelve los requisitos del otro. Cuando las necesidades del trabajador se satisfacen en su totalidad por el ambiente laboral, se considera un trabajador plenamente satisfecho. Si el individuo llena los requisitos de las habilidades del medio ambiente es denominado como un trabajador satisfactorio, lo que significa que el medio ambiente laboral muestra satisfactoriedad hacia este trabajador. Sánchez (1990) expone que “la situación ideal se instaura cuando el individuo compensa y satisface los requerimientos del empleo y ésta, a su vez, satisface las necesidades del individuo” (p. 6).

La satisfacción es un indicador interno y la satisfactoriedad es un indicador externo de la correspondencia. Ambas dan lugar a la permanencia, que es el principal indicador del trabajador en el ambiente laboral. “Cuando la correspondencia aumenta, la probabilidad de permanencia también” (Cortés, 1993, p. 25).

### **1.2.1.3 Teoría de las necesidades de Mc Clelland**

Por su parte, Mc Clelland (como se citó en Morales, 2005) concluyó tres necesidades básicas para el hombre: la realización, el poder y la afiliación, las cuales se explican a continuación:

Necesidades de realización o logro: Mc Clelland, al investigar la necesidad de realización, encontró que los individuos tienen el interés de distinguirse de los demás porque quieren hacer mejor las cosas; buscan situaciones donde puedan tener responsabilidad personal que les permita remediar y definir su sostenimiento, presentando de este modo las siguientes peculiaridades:

- Compendian obligaciones con intensos niveles de actividad responsable.
- Se fijan metas realistas.
- Planean meticulosamente sus acciones para alcanzar resultados.
- Se interesan por reconocer sus éxitos y fracasos.
- Valoran más la competencia que la amistad.

Necesidades de poder son el interés por tener influencia y ejercer control hacia los demás. Los individuos que tienen mucha necesidad de poder gozan cuando toman el mando, siempre aspiran niveles altos de poderío y estatus, buscando de este modo poder alcanzar la satisfacción plena de sus necesidades.

Necesidades de afiliación, muestran el interés por tener relaciones interpersonales óptimas y se expresa como una necesidad por ser

querido y aceptado socialmente, tienden a darle mayor interés a la mistad que a la búsqueda de superación, muestran alto sentido de trabajo en equipo.

### **1.2.2 Valores organizacionales**

Diversos autores han plasmados teorías en referencia a los valores y su importancia en la organización, algunos consideran a los valores como elementos que impulsan la motivación de las acciones y el comportamiento de los trabajadores, asimismo, crean un sentido de identidad del trabajador con la empresa.

Según García (2011) los valores deben estar claros, compartidos y aceptados por todos los miembros y niveles de la organización, para que exista un criterio unificado de actuación. Por esta razón los clasifica de la siguiente manera:

Los Valores finales: están asociados con la visión y la misión de la compañía, dan sentido y consistencia al esfuerzo de la empresa, se refieren al nivel de negocio al que se quiere llegar a ser, y la meta a alcanzar.

Valores instrumentales u operativos: están asociados a la forma de pensar y accionar en todo momento, son los medios tácticos, es decir los principios que deben regir la conducta de la empresa para alcanzar la misión y visión.

Los valores éticos de la empresa: son los valores compartidos por la sociedad, tales como la honradez, el respeto, etc.

Vargas (2007) indica que los VO deben ser expresados en los lemas, logos, símbolos en una forma comprensible y asequible para que sean rápidamente entendidos e interpretados y así los miembros de la compañía logren su identificación y orienten sus comportamientos a estos. La gerencia general tiene como responsabilidad aclarar el sistema de valores, los cuales deben prevalecer en una organización.

La internalización de los VO en los colaboradores significa adoptar los valores como propios en la vida diaria, y dirigirlo a la forma de actuar constante dentro y fuera del centro de labores, sin embargo, es un proceso complejo que requiere de tiempo, transmisión, explicación y ejemplificación por parte de la gerencia y de reflexión, razonamiento y comprensión por el resto de los empleados. (Marañón, Bauzá y Bello, 2006).

Según Paniagua, Martínez y Longuinos (2011) las siguientes conductas reflejarían la internalización de los valores en los colaboradores:

- Estar abierto a ideas nuevas, favorecer la participación entre equipos, y valorar los intereses de los diversos de los demás.
- Fomentar el consenso y el compromiso con objetivos comunes.
- Liderar y hacer dinámico el trabajo en equipo.
- Trabajar a nivel inter y multidisciplinar.

### **1.2.2.1 El Modelo De Locke**

Una de las características clave de esta teoría, es que enfatiza los aspectos cognitivos del ser humano, los valores representan elecciones racionales que se logran mediante procesos de pensamiento y producen estados voluntarios al establecer una relación afectiva con los objetos de valor.

Locke (1969) señala que cada respuesta emocional refleja un doble juicio de valor:

- La discrepancia o relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que obtiene.
- El extenso valor que simboliza para el sujeto todo lo anhelado.

De acuerdo al nivel de intensidad de afecto a los diversos componentes del trabajo que percibe cada trabajador ira concretando su valor de acuerdo a la importancia que le concede, es decir, la SL representa

entonces la suma de la cantidad de valor dado por el sujeto a cada componente de su centro de labores.

### **1.2.2.2 El Desarrollo de los Valores para Zachary y Krone**

Los valores sufren transformaciones y pasan por procesos de desarrollo, para Zachary y Krone (como se citó en Vargas, 2007): "El desarrollo de los valores ocurre a través de complejas interacciones de variables históricas, geográficas, culturales, psicológicas y socioeconómicas, más que como resultado de un proceso decisorio racional"(p.27). El proceso para la creación de un sistema de valores consta de las siguientes etapas:

- La Determinación: es de suma relevancia constituir el número de valores adecuados para el cúmulo cultural de la dinámica organizacional y la búsqueda del significado de la misma, la determinación de los VO es producto de una metodología, que puede ser como la planeación estratégica, la cual inicia con una visión futura de un estado ideal de la organización y los valores que estarán implicados.
- Clarificación: Es necesario desplegar los contenidos, con el fin de evitar distorsiones y conflictos que puedan producirse por la mala interpretación de los valores. Los valores pueden originar ambigüedades e imprecisiones que podría generar confusiones, por ellos, es preciso el análisis de todas las posibles implicaciones y efectos que pueda tener los valores y el modo de manifestarlos.
- Definición: Los valores deberán ser expuestos y expresados por escrito.
- Jerarquización: Los valores deberán presentar un orden de prioridad de acuerdo a la importancia que tengan para la organización y sus objetivos. La toma de decisiones se posibilitará cuando los parámetros para la elección entre varias alternativas se basan en la jerarquía de valores establecida.

- Enunciación: Los valores pueden ser comunicados de forma explícita o implícita, la enunciación promoverá que la filosofía de la compañía sirva como referencia para el pensamiento, identificación, la toma de decisiones y la acción de la gerencia. Asimismo, podrán ser comunicados de forma escrita por medio de los lemas, logotipos, símbolos, etc.
- Conductualización de los valores, esta etapa es la de la ejecución de los valores, su operacionalización en términos de actitudes y comportamientos por parte de los trabajadores quienes están comprometidos a cumplirlos. La descripción de los valores en términos de conductas y comportamiento observables y medibles por todos los involucrados en el proceso, permite hacer tangibles los resultados de su aplicación.
- Aplicación: El sistema de valores tiene sentido cuando se aplica en todas las áreas de la compañía y se muestra en resultados concretos que brindan productividad y utilidad para la organización.

### **1.2.2.3 Administración por Valores Blanchard y O`Connor (1997)**

La administración por valores también denominada por las siglas APV, es una práctica en el ámbito empresarial que incentiva la motivación de los trabajadores de una compañía, dentro y fuera de ella, mediante la comunicación, promoción y activación de los VO alineados a su cultura.

Existen diversos autores que hacen referencia a este enfoque, entre los que más resaltan son Blanchard y O`Connor (1997) quienes consideran que este enfoque se orienta a definir los valores que la compañía y los trabajadores establecen para encaminar su dedicación y lograr resultados efectivos. Los valores se rigen bajo un conjunto de principios normativos que regularán un comportamiento orientado a satisfacer el lado humano de todos los miembros que interactúan

alrededor de la empresa: accionistas o dueños, trabajadores, clientes, proveedores, distribuidores y la comunidad en general. Es decir, la implicancia filosófica de la perspectiva administrativa determina que los valores serán los jefes de toda la compañía y serán la base de la toma de decisiones.

El origen de la administración por valores se encuentra desde el momento en que se establece la misión y visión de la organización; de esta forma, todas las actitudes adoptadas para su cumplimiento buscarán estar orientadas a especificar los compromisos y conductas que darán personalidad a los esfuerzos para alcanzar los ideales estratégicos de la empresa.

Según Blanchard y O'Connor (como se citó en Chávez, 2014) de acuerdo a estos actos, el desarrollo de dicha perspectiva administrativa se dinamiza mediante el procedimiento siguiente:

- a) Aclarar la misión y los valores con base a la misión de la empresa: esta fase de aclaración cumple un papel importante la interacción de los empleados para expresar libremente sus ideas, las cuales aportaran en el listado de los valores que se determinen para su cumplimiento; y también será necesaria la aprobación y difusión de la misión y valores por parte de la gerencia general o la máxima autoridad de la compañía. Esta primera parte del procedimiento tiene como alcance u meta principal el concatenar a todos los objetivos estratégicos relevantes que manifiesta la empresa, con la percepción y compromiso de los trabajadores para lograr eficientemente su ejecución.
- b) Comunicar la misión y los valores para que todos los trabajadores tengan conocimiento de cuál será la dirección a la que dirigirán su ocupación en los próximos años y qué tipo de comportamientos y que conductas tomarán para el cumplimiento de la misma. En esta fase es importante considerar la aplicación de una comunicación constante y



efectiva, en un buen ambiente laboral, de igual forma se tiene que utilizar una serie de herramientas que susciten la motivación y empatía de todos los trabajadores quienes pondrán diariamente en práctica los valores definidos. En esta fase el jefe de cada área de la compañía, en conjunto con la gerencia general estará enfocado en encontrar la estrategia de cómo convencerá a cada trabajador de los grandes beneficios que se obtiene al cumplir con los lineamientos estratégicos que brindan los VO.

- c) Finalmente, y como parte del proceso de la implementación de la administración por valores, se debe alinear las prácticas diarias con la misión y valores establecidos, esta fase se pondrá en marcha desde el momento en que se ponga en práctica y se comience a auditar la participación de todos los trabajadores de la empresa en su cumplimiento. Es recomendable utilizar criterios de medición y retroalimentación constante para que todos los integrantes de la compañía (Desde los empleados hasta los proveedores) los cuales brindaran sus comentarios y aportes. Entre las herramientas de monitoreo que se pueden utilizar el este proceso constan: Entrevistas de bienestar y satisfacción, evaluaciones administrativas, técnicas de retroalimentación, entrevistas directas, encuestas, entre otras. Gracias a estas declaraciones se podrán detectar los puntos de mejora a remediar, de tal manera que surjan nuevas estrategias para cumplir con los compromisos y valores definidos por la empresa.

## **Beneficios de la administración por Valores**

### **Elevan la Productividad**

Como se evidencia una gama extensa de autores hacen mención sobre la importancia de los VO como factores influyentes en la cultura organizacional que los motivan a una toma de decisiones alineada a sus objetivos estratégicos, para Great place to work (2014) la claridad de los valores se da, cuando estos están totalmente entendidos por

cada miembro, es así como cada miembro incorpora los valores como un sistema propio que les permite desarrollarlo tanto en el ámbito personal como laboral, cuando se llega a conocer claramente los valores de la organización, las decisiones se toman más rápidamente y de forma más asertiva, repercutiendo positivamente en la productividad de la compañía. Los valores promueven la confianza, aumentan la velocidad en el desarrollo diario de las tareas, los trabajadores comprenden las limitaciones y lineamientos a seguir los cual también permite mejorar la productividad y también genera empoderamiento a los gerentes de la organización.

Revilla (2013) refiere que los VO se pueden convertir en una estrategia clave para el desarrollo de una organización; cuando se conocen y promueven los valores de la empresa, sus objetivos institucionales pueden alcanzar el mayor nivel de logro deseado.

ara García (2011) los valores aumentan el compromiso, la motivación y la iniciativa creativa de los empleados, hacer la compañía más ágil y atractiva para los clientes y aumentar la satisfacción de los socios al contribuir a la creación de un mundo mejor a través de su responsabilidad social externa e interna.

### **Mejoran la actitud de los miembros de la empresa**

Cuando los trabajadores se identifican con los valores, es decir, incorporan los valores de la organización en su propio sistema de valores, se garantiza que ellos demuestren actitudes afines a dichos valores, es decir, el sentido ético de cada persona será alineado a los valores de la empresa, lo cual brindará tanto a sí mismo y a sus colegas la seguridad y confianza de laborar en un ambiente que promueva el respeto y confianza en el equipo, mostrando así una

actitud positiva ante el centro de labores y miembros de la compañía (Great place to work, 2014).

### **Previene Conflictos**

Según Zarate (2008), algunos conflictos ocurren cuando los valores de dos o más individuos involucrados en la misma situación son diferentes. Cuando los miembros de gerencia, los socios o asesores externos tengan que tomar decisiones en grupo, y los valores de la compañía están claramente explicados y cada individuo los ha introducido en su propio conjunto sistemático de valores, la unanimidad y el equilibrio reinarán dentro de la toma de decisiones. Esto no quiere decir que nunca van a estar en desacuerdo, pero los problemas ya no van a ser de fondo sino, más de forma (García, 2011).

Por esta razón, es importante que en los procedimientos de reclutamiento y selección de las empresas se identifique claramente los valores que los postulantes poseen, con el fin de determinar al mejor candidato que tenga valores muy similares a los valores de la empresa.

## **1.3 Antecedentes o investigaciones pasadas de estudio**

### **1.3.1 En el extranjero**

Calderón (2016) realizó una investigación acerca del "Nivel de SL que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango", el objetivo de la investigación fue determinar el nivel de SL que poseen los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, Guatemala. Con una muestra conformada por cuarenta participantes del departamento administrativo, con un mínimo de un año laborando en la misma, graduados de nivel medio y estudios universitario,

todos ocupantes de puestos operativos, con un rango de edad entre los veinte y cincuenta y cinco años. El instrumento utilizado para el estudio fue el Cuestionario de SL, perfilado y realizado por la prestigiosa licenciada María Alejandra de León Moreno en el año 2004, Calderón concluyó que del total de colaboradores evaluados se encuentran satisfechos con su centro laboral, puesto que un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su empleo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral. Asimismo, la evaluación permitió conocer a profundidad los factores que intervienen en la SL: la identificación con la compañía representa un 43%, el Desarrollo Laboral un 37%, y el Reconocimiento Laboral un 20%, de esta manera se concluye que la institución no reconoce suficiente la labor de los colaboradores municipales por su centro de labores.

Por otro lado, Santos (2014) en su investigación de la "Correlación de los VO sobresalientes de todo el personal administrativo de una empresa de consultoría y auditoría de Guatemala, por edad, género, religión y antigüedad laboral", buscó identificar los valores del sistema organizacional que sobresalen en toda la nómina administrativa de una unidad empresarial del rubro de consultoría y auditoría del país de Guatemala. La población estuvo integrada por 54 sujetos, de los cuales se encuentran divididos en distintas áreas como lo son administrativos, contabilidad, recursos humanos, sistemas, staff de auditoría. Santos creó un cuestionario para evaluar 10 valores, entre ellos está el valor del profesionalismo, respeto, trabajo en equipo, honestidad, y la responsabilidad. Los resultados obtenidos en esta investigación demostró que los sujetos contaban con un nivel de VO alto, donde se determinó que los valores de profesionalismo, de sentido de pertenencia a la organización, aprecio al trabajo, honestidad, lealtad, y respeto si tuvieron correlación con las variables con respecto a la edad, género, estado civil, puesto, religión y los años de laborar, asimismo los valores que no tuvieron correlación con las mencionadas variables fueron: trabajo en equipo, responsabilidad ante el trabajo, eficacia y calidad.

Natarajan (2012) exploró la “Relación entre el personal y los VO con la SL”, la cual tuvo como objetivo determinar la relación de los valores personales y empresariales con la SL de 220 participantes de una organización del sector público de la India. Los instrumentos utilizados fueron la escala de McDonald and Grández (1991; 1992) para determinar los valores personales, por otro lado, para diagnosticar los VO se requirió a los colaboradores identificar el nivel de importancia de cada valor en una escala de 7 puntos basada en cómo perciben y como se promueve cada valor en la organización, siendo el 1 el más bajo. Para medir la SL Natarajan elaboró una escala de 15 ítems con un puntaje de 1 a 7. Una respuesta de 1 significaba que están muy insatisfechos y una respuesta de 7 significaba que están muy satisfechos. Los resultados revelaron que existe una relación entre VO, personales y SL, a su vez se logró identificar que los VO emergen como posibles predictores de una elevada SL, en comparación con los valores personales.

Jintae y Xia (2012) en su investigación “Valores Organizacionales, satisfacción laboral y compromiso en China”, examinaron las relaciones entre los VO, la SL y el Compromiso al de los trabajadores de 200 trabajadores de empresas trasnacionales en China. Entre los encuestados, el 57% eran varones, el 57% eran casados, alrededor del 50% tenían menos de 30 años y el 85% habían recibido un título universitario. Crearon una encuesta de escala de tipo Likert basándose en diversos autores como: Kinnie *et al.* (2005), Yu y Egri (2005), y Rayton (2006), o Gomez-Mejia y Balkin (1989). Los resultados arrojaron que existe relación entre los variables VO, la SL y compromiso empresarial.

Diskienė, Goštautas (2010) investigaron la “Relación entre el individuo, los VO y la SL de los empleados” la cual tuvo como alcance comprobar el nivel de asociación entre la SL y VO y cultura organizacional entre colaboradores de una compañía de telecomunicaciones de Vilnius, en Lituania, el estudio tuvo como objetivo identificar la cultura organizacional, y revelar si los valores individuales y organizacionales están correlacionados con la SL de los

colaboradores. Para VO se utilizó la escala Rokeach Value Survey (1973), para SL utilizaron la encuesta de SL de Spector (JSS) y para determinar la cultura organizacional utilizaron el cuestionario basado en Cameron *et al.* (2006) Competing Value Framework. Los resultados revelaron la existencia de un nivel de relación positiva entre los valores individuales y organizacionales de los colaboradores, la cultura organizacional y la SL. Asimismo, se determinó que para mejorar la satisfacción en la compañía es necesario promover el valor de lealtad y compromiso entre sus colaboradores.

Benedito, Bonavia y Linares (2008) en su investigación “Relación entre las prioridades de valor y la SL”, la cual tuvo como objetivo analizar la relación existente entre la SL y el sistema de valores de 411 empleados españoles de diversas empresariales y rubros, se utilizaron dos cuestionarios, el Rokeach Value Survey (RVS) de Rokeach para evaluar la prioridad de valores y la escala de SL (CFS 89) para conocer la SL de los empleados, los resultados mostraron gran número de las correlaciones con significancia entre disímiles valores y cualesquiera de las facetas de la SL.

Fonseca (2009) en su estudio de “La SL en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de la provincia de Granma”, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de SL en los colaboradores de una empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos, la muestra estuvo conformada por 92 individuos de todos los departamentos de la compañía, por presentarse dificultades con los colaboradores de todas las áreas. El instrumento utilizado fue la escala General de Satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Como resultado se obtuvo que la satisfacción general de los colaboradores ocupa la categoría de moderadamente satisfechos, con un 71,4%, donde la satisfacción intrínseca tiene un 64,8% y la extrínseca un 78%. Se concluyó que los colaboradores estudiados de dicha entidad empresarial ostentan un nivel moderado de SL.

Por otro lado, Morales (2005) realizó una investigación titulada “VO y SL en el sector universitario” la misma que tuvo como propósito determinar la asociación existente entre VO y SL en el sector universitario en Venezuela. La muestra estuvo conformada por 95 sujetos de la Universidad del Zulia y 105 sujetos de la Urbe, los instrumentos para la evaluación fueron dos cuestionarios creados por Morales de 25 ítems para VO y 32 para SL, dirigidos al personal administrativo de ambas universidades. Instrumento que tuvo la aprobación y validez de diez expertos, alcanzando un índice de confiabilidad de 0.83 para VO y 0.93 para SL, como resultado se determinó la relación existente entre VO y la SL del personal administrativo, a través del coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0.73$ , donde se evidencia una alta correlación.

### **1.3.2 En el Perú**

Sánchez (2016) desarrolló una investigación titulada como: “Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote”, con el propósito de determinar la relación entre motivación y SL en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote. La muestra se conformó por 120 colaboradores administrativos pertenecientes a la red de salud de la ciudad de Chimbote. Los instrumentos utilizados fueron para motivación, la escala de motivación -MLP (Logro, Poder y Afiliación) y para SL el cuestionario de SL – SPC. De Sonia Palma y Carrillo. Al analizar los resultados se encontró que la asociación lineal entre la Motivación y SL presentaba un coeficiente de correlación de 0.901, además el valor  $p = 0.01$  ( $p < 0.05$ ) indica que esta relación es altamente significativa.

Campos (2016) desarrolló una investigación del “Nivel de SL en los trabajadores de una compañía agrícola en el distrito de Íllimo en el 2016”, la cual tuvo como objetivo determinar el nivel de SL de los trabajadores de una compañía de negociación agrícola del departamento de Chiclayo, según

edad, sexo y cargo que desempeña, la muestra estuvo conformada por 72 trabajadores con un muestro probabilístico, utilizó la escala de SL-SPC de Sonia Palma Carrillo. Los resultados revelaron que la mayoría de los trabajadores (60%) se encontraba insatisfechos hacia el ambiente laboral, asimismo, los trabajadores manifestaron sobre la tarea como algo sin algún valor relevante. No se sienten cómodos consigo mismos al realizar las actividades a cargo. Manifiestan que las tareas que realizan no cubren sus expectativas económicas, y no existe buena relación entre trabajadores, entre otras cosas.

Ancana y Quispe (2013) en su trabajo titulado “Plan de Cultura Organizacional para mejorar la SL de los empleados de la compañía Incmena S.A.C. en el Distrito de Villa El Salvador” el mismo que tuvo el objetivo de identificar los efectos que generaría un plan de cultura organizacional para la mejora de la SL de los colaboradores de la empresa *Incmena*, la población estuvo constituida por 89 colaboradores de diversas áreas como: administración, contabilidad, ingeniería, recursos humanos, logística, almacén y producción. Una de sus principales hipótesis fue que es imposible concebir alguna SL ostentando un nivel cultural organizacional endeble y negativo. Los resultados arrojaron que un 70% de los colaboradores identificaron como malos los VO de la compañía, asimismo, concluyeron que el plan de cultura organizacional no generará efectos positivos en la SL de los empleados de la empresa INCMENA. Sin embargo, comprobaron la existencia de relación entre la cultura organizacional y la SL en los diferentes factores aplicados, entre ellas los VO.

Revilla (2013) realizó una investigación de “Los VO: el caso de un Instituto pedagógico público de Lima”, la cual tuvo como objetivo conocer los valores expresos en el expediente corporativo de la institución y los implícitos en la percepción de los actores del Instituto en estudio, la población estuvo constituida por 63 docentes, de los cuales 24 asumen el papel de regentes o personal honorífico y 39 profesan la instrucción o docencia; en cuanto al



personal administrativo la población que la compuso fue de 67 colaboradores y 34 estudiantes. Se utilizó la técnica de análisis documental, focus group y observación. Obteniendo resultados en el cual los valores referidos en el Instituto son de tipo metafísico y religioso, tales como el carisma y el amor; cívicos políticos como el respeto y el colectivismo solidario y finalmente organizacionales como el trabajo en conjunto y el compromiso responsable. Todos los valores están interrelacionados entre sí porque se asume a la organización dentro de un modelo de comunidad.

Arias y Justo (2013) realizaron una gran investigación titulada “SL en trabajadores de dos tiendas por departamento, un estudio comparativo”. La misma que tuvo como objetivo comparar los niveles de SL entre dos tiendas por departamento de Arequipa, una peruana y la otra chilena, para ello elaboraron y validaron un cuestionario de satisfacción y bienestar laboral con indicadores admisibles de validez y confiabilidad que fue aplicado a 74 colaboradores de la compañía peruana y 148 colaboradores de la compañía chilena. Los resultados señalaron que existen niveles de satisfacción más altos entre los empleados de la compañía chilena, sobre todo en cuanto al salario recibido, la organización laboral, las posibilidades de ascenso y la satisfacción con la empresa. En la compañía peruana se encontraron relaciones bajas, pero significativas entre el sexo del colaborador y su salario, mientras que, en la compañía chilena, las relaciones más fuertes se dieron entre el salario y la organización laboral, la edad y la satisfacción con los subordinados y superiores.

#### **1.4 Marco Conceptual**

**Valores organizacionales:** Son una gama extensa de normas y principios por el cual se acarrea el capital humano de una organización empresarial, cuya influencia es directa dentro la cultura y sabiduría organizacional, siendo los

valores el principal impulso para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

**Aprecio al trabajo:** Es el alto significado que los colaboradores le dan a su centro de labores, mostrando así orgullo, constancia y esmero para que los resultados siempre sean los mejor (Santos, 2014).

**Calidad:** Es el cumplimiento de la tarea exitosamente y superando el resultado esperado (Santos, 2014).

**Eficacia:** Es la acción de cumplir con lo esperado eficientemente (Santos, 2014).

**Honestidad:** Acción de preservar la confianza y la transparencia de la totalidad de actos y decisiones del individuo (Santos, 2014).

**Lealtad:** Es la fidelidad que poseen los colaboradores a la compañía y a los diversos grupos de interés (Santos, 2014).

**Profesionalismo:** Viene a ser la ardua firmeza en la gestión y dirección de los colaboradores, quienes tienen en claro, ofrecer con eficiencia el desarrollo de sus acciones buscando el beneficio de la entidad empresarial (Santos, 2014).

**Respeto:** Es el reconocimiento, consideración, atención o deferencia, que se deben a las otras personas y a sus derechos (Santos, 2014).

**Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las obligaciones y compromisos que tiene el individuo, asimismo implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo (Santos, 2014).

**Sentido de pertenencia a la organización:** Es el nivel con el cual uno se siente identificado con dicha organización, siendo el trabajar en la organización, un motivo de orgullo para el colaborador (Santos, 2014).

**Trabajo en equipo:** Es el compañerismo, la colaboración y comunicación positiva que se ejerce entre los colaboradores de la organización, con el fin de lograr un mismo objetivo (Santos, 2014).

**Satisfacción Laboral:** Es una respuesta afectiva que da el colaborador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este.

**Significado de la Tarea:** Es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a las tareas asignadas personal logran sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material (Palma, 2005).

**Condiciones de Trabajo:** Es la evaluación del trabajo en función a la existencia de los recursos elementales de las disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).

**Reconocimiento personal y/o social:** Es la tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de los individuos asociados al empleo, con respecto a los logros en la actividad laboral o por la incidencia de estos en los efectos o resultados indirectos (Palma, 2005).

**Beneficios económicos:** Es la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos monetarios por el nivel de esfuerzo o desgaste realizado en la tarea asignada (Palma, 2005).

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1 Planteamiento del problema**

##### **2.1.1 Descripción de la realidad problemática**

Los valores individuales formados por los mensajes directos e indirectos de la infancia y centro de formación educativa son creencias fundamentales para el desarrollo de los individuos en cualquier ambiente social. Estos pueden ser tales como la dignidad, la lealtad, la moralidad, entre otros.

En una organización, la realidad actual indica que muchas veces los valores también llamados Valores Organizacionales (VO) muchas veces son tomados como conceptos vanos en la compañía y que realmente no influyen en el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, si se analiza su verdadera importancia y forma de activación en el personal, los valores podrían constituir el cimiento de la compañía y generar beneficios importantes para los individuos y empresas que los aplican (Morales, 2005).

Los valores son claves en el proceso de adaptación de los trabajadores e influyen permanentemente en el juicio de las acciones y en las tareas que realizan, asimismo, alinean a las personas en la toma de decisiones dentro de la organización, desde la hora de llegada, el reconocimiento al desempeño del otro y hasta en el producto final que entregamos al cliente.

Actualmente Southern Peaks Mining o también denominado bajo las siglas SPM; un grupo minero que se encuentra en un proceso de crecimiento, fortalecimiento y en búsqueda de nuevos proyectos, atmósfera contextual voluble por ende la cultura organizacional puede variar a medida que se desarrollan nuevas subculturas.

La Satisfacción Laboral (SL) y sus factores juegan un segmento transcendental en SPM y en el acatamiento de sus alcances y objetivos

laborales. La ausencia de SL puede provocar una crisis de identidad y compromiso entre los colaboradores de la empresa.

En el caso de SPM, tomada como referencia en la presente investigación, preocupa el hecho de encontrar incidencias tales como la impuntualidad, la carencia del deber para con las acciones y eventos laborales de la organización; Bretes entre coagentes y entre sus diversas áreas; y bajo rendimiento en los colaboradores, lo cual repercute en los indicadores de productividad.

Estos comportamientos son evidencia clara de un escaso nivel de SL entre los colaboradores de SPM; o también podrían estar vinculados con la poca internalización de valores entre los miembros. Es decir, el comportamiento constante de la impuntualidad denota que el colaborador presenta desinterés en su horario y del cumplimiento de sus deberes en la unidad empresarial. Asimismo, podemos identificar el comportamiento de falta de sentido de pertenencia a la organización, esto se muestra en la poca asistencia de los trabajadores a eventos corporativos o poca participación e iniciativa en proyectos que brindan una mejora a la compañía, Además, cuando existen comportamientos individualistas en los trabajadores, por ejemplo cuando la toma de decisiones se basa en uno mismo antes que en el área o la organización, a la larga origina conflicto entre colaboradores o áreas de empleo, en cambio, si los trabajadores internalizaran los valores como el respeto y trabajo en equipo o profesionalismo, se evidenciaría con mejor certeza todo el cumulo de conductas de cooperación y compromiso, mostrando la importancia e interés por el cumplimiento de los objetivos empresariales. Finalmente, el bajo rendimiento de algunos colaboradores de SPM repercute directamente en la productividad de la organización.

## **2.1.2 Antecedente Teóricos**

Frederick Herzberg creador de la teoría bifactorial en el año 1959, refiere que la motivación del trabajador hacia la compañía y puesto puede llegar a ser un determinante del éxito o hundimiento del desempeño, estando la motivación directamente ligada a la SL. En respuesta al análisis de su teoría, identificó dos factores que influyen en la motivación, los primeros; Los factores extrínsecos o también llamados higiénicos, que hacen referencia al ambiente laboral, la supervisión, el estatus, la seguridad laboral, relaciones con los compañeros, sueldo y beneficios corporativos; en cuanto a los factores intrínsecos o también llamados motivadores, relacionados con la satisfacción en el cargo, los logros, reconocimientos, promociones y responsabilidad.

Ken Blanchard y Michael O'Connor en el año 1997 crearon la teoría de la administración por valores, como una práctica que permite definir, comunicar y activar los valores en la compañía, los mismos que están alienados a la cultura organizacional de esta. Es así como establecen diversos pasos como definir la misión y valores, comunicar los mismos y enfocarlos a las practicas continuas de la compañía. El objetivo principal de este enfoque es administrar todos los procesos de la empresa basados en los VO, repercutiendo así en la buena toma de decisiones y en la mejora de la productividad y desempeño de los colaboradores.

## **2.1.3 Definición del problema**

### **2.1.3.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM?

### **2.1.3.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el factor Significado de la Tarea de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM?

¿Cuál es la relación entre el factor Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM?

¿Cuál es la relación entre el factor Reconocimiento Personal y/o Social de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM?

¿Cuál es la relación entre el factor Beneficios Económicos de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM?

## **2.2 Objetivos, delimitación y justificación de la investigación**

### **2.2.1. Objetivos**

#### **2.2.1.1 Objetivo general**

Determinar la relación existente entre la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM.

#### **2.2.1.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación existente entre el factor Significado de la Tarea de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM.
- Conocer la relación existente entre el factor Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM.
- Comprender la relación existente entre el factor Reconocimiento Personal y/o Social de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM.

- Identificar la relación existente entre el factor Beneficios Económicos de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM.

## **2.2.2 Delimitación del estudio**

### **Delimitación espacial**

La presente investigación tuvo como alcance y contexto a la empresa Southern Peaks Mining ubicada en el país de Perú, provincia de Lima, distrito de Santiago de Surco.

### **Delimitación temporal**

Se realizó en los meses de junio y julio del 2017.

### **Delimitación social**

Se desarrolló con los empleados administrativos de la empresa SPM.

### **Delimitación conceptual**

Los conceptos y definiciones utilizadas en el estudio están relacionados a las teorías de SL y VO.

## **2.2.3 Justificación e importancia del estudio**

Desde el origen del desarrollo de humanidad, los individuos han tratado de satisfacer sus necesidades al máximo, en el mundo laboral. Dicha búsqueda no es ajena, es así como nace el concepto de SL, siendo hoy en día un aspecto muy estudiado en las empresas, debido a todos los comportamientos positivos que refleja un trabajador joven cuando se siente plenamente saciado en el ámbito laboral, tales como, demostrar su alto desempeño, elevada proactividad, compromiso, etc. Los valores, por su parte, son principios indispensables del maniobrar de una unidad empresarial, por lo tanto, no únicamente tienen que estar expresos sino también es de suma relevancia poder comunicarlos, activarlos en cada empleado de la empresa. Identificando y relacionando los niveles de la SL y los VO de la compañía, permite analizar propuestas de mejora que propongan mayor satisfacción en los empleados y que active conjuntamente los valores de la misma.



Para la gerencia de SPM es fundamental entender y atender la problemática que se desprende de la dinámica de los recursos humanos de la unidad empresarial, ya que les permite detectar los conflictos y oportunidades de mejora. Los valores nos indican cómo actuar para salvaguardar el principio de plena identidad colectiva e institucional, de igual forma, identifican las prioridades claves para el bien de la organización, además, se identificó actitudes no a fines a los objetivos laborales, que posiblemente estén relacionadas a un bajo nivel de SL entre sus colaboradores, es por ello que, medir la relación de la SL con los VO puede sustentar los motivos que expliquen actitudes como la impuntualidad, la falta de compromiso en las actividades y eventos de la organización, los problemas entre los mismos empleados y la inepta rentabilidad en los colaboradores que repercute en los indicadores de productividad, entre otras actitudes

Para la internalización y conductualización de los valores es necesario establecer programas y planes que tengan como principal objetivo la activación de la extensa gama de VO de la unidad empresarial para sus contribuyentes. Para ello, se puede hacer uso de recursos dinámicos y de aprendizaje tales como: los grupos focales, las dinámicas, los talleres de aprendizaje, y cualquier otro tipo de evento que brinde la participación conjunta de los jefes y sus equipos de trabajo, para luego instaurar con los mismos una cumulo extenso de estadísticos e indicadores directos para la medición de valores y a las competencias que los accionan.

Por otro lado, la presente investigación resulta importante para la psicología laboral, porque brinda una gama extensa de información y conocimientos a los expertos en la materia, proporcionándoles datos relevantes para el estudio y análisis del comportamiento humano y mejora de las interrelaciones de las personas en el ámbito laboral.

## **2.3 Hipótesis, variables, y Definiciones Operacionales**

### **2.3.1 Supuestos Teóricos**

#### **Satisfacción Laboral**

Herzberg y su “Teoría de los Dos Factores” o “modelo bifactorial” (1959) refiere que la satisfacción o insatisfacción del colaborador es producto de la relación con sus actividades laborales y sus actitudes frente al mismo, define la existencia de dos clases de grupos de semblantes laborales: el primero denominado factores extrínsecos y el segundo denominado factores intrínsecos. Los primeros hacen referencia al cumulo de condiciones laborales tales como las rentas salariales, las políticas empresariales, el ambiente físico, la seguridad en el ambiente laboral y más. De acuerdo al enfoque del modelo bifactorial, estos factores o componentes extrínsecos logran prevenir la insatisfacción laboral o impedirla solamente cuando haya seguridad de su existencia plena, pero no pueden determinar la satisfacción, porque precisamente dicha satisfacción está evidenciada por los factores o componentes intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (Fonseca, 2010, párr. 3)

El modelo de Herzberg plantea que la SL puede surgir únicamente en función a los factores intrínsecos a los que Herzberg llamó “factores motivadores”.

#### **Valores Organizacionales**

La administración por valores también denominada por las siglas APV, es una práctica en el ámbito empresarial que incentiva la motivación de los empleados de una compañía, dentro y fuera de ella, mediante la comunicación, promoción y activación de los VO alineados a su cultura.

Blanchard y O`Connor (1997) pioneros en el tema determinan que este enfoque se orienta a definir los valores que la empresa y el colaborador establecen para encaminar sus esfuerzos y lograr resultados efectivos.

Estos valores se rigen bajo un conjunto de principios normativos que regularán un comportamiento orientado a satisfacer el lado humano de todos los partícipes que se dinamizan e intercomunican dentro del ámbito empresarial: como los accionistas o empresarios, colaboradores, clientes, proveedores, distribuidores y la comunidad en general.

Según Blanchard y O'Connor (como se citó en Chávez, 2008) de acuerdo a estos actos, la aplicación de este enfoque administrativo seguirá un procedimiento: Aclarar la misión y los valores con base a la misión que ha establecido la organización, comunicar la misión y los valores, y finalmente alinear las prácticas diarias con la misión y valores establecidos.

## **2.3.2 Hipótesis general y específicas**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la Satisfacción Laboral y los VO del personal administrativo de la empresa SPM.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

Existe relación entre el factor Significación de la Tarea de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM.

Existe relación entre el factor Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM.

Existe relación entre el factor Reconocimiento Personal y/o Social de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM.

Existe relación entre el factor Beneficios económicos de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa SPM.

### 2.3.3 Variable, definición operacional e indicadores

Tabla 3

*Operacionalización de la satisfacción Laboral*

Variables	Factores	Indicadores	Items	N° de Item	Escala Likert		
Satisfacción Laboral	Significación de la Tarea	Complacencia	Me complace los resultados de mi trabajo.	18	(1) Total acuerdo		
			Me gusta el trabajo que realizo.	22			
			Me gusta la actividad que realizo.	26			
		Identificación	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	3			
			Realización	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.		21	
				Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.		25	
		Valoración	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	4			
			Me siento útil con la labor que realizo.	7			
		Condiciones de Trabajo	Ambiente físico	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		1	(2) De acuerdo
				En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.		20	
	El ambiente donde trabajo es confortable.			8			
	Comodidad		La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	15			
			Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	23			
	Concepción de la jefatura		Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	14			
			Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	27			
			Me disgusta mi horario.	12			
	Reconocimiento Personal y/o Social		Horario de trabajo	El horario de trabajo me resulta incómodo.	17	(4) En desacuerdo	
				Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	13		
		Concepción del trabajo propio	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.	6			
			Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	24			
Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.			11				
Beneficios económicos	Relaciones interlaborales	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	19				
		Conformidad económica	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	9			
	Descontento económico	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	16				
		Me siento mal con lo que gano.	5				

Fuente: Creación propia.

Tabla 4

Operacionalización de los Valores Organizacionales

Variables	Factores	Indicadores	Items	N° de Item	Escala Likert	
Valores Organizacionales	Profesionalismo		Mi profesión me hace sentir realizado	1		
			Mi realización profesional me permite realizar un mejor trabajo	11		
			Mi actividad profesional me conduce a brindar lo mejor de mí mismo en el trabajo	21		
	Sentido de pertenencia a la Organización		Me siento identificado con la empresa todo el tiempo	2		(1) Nunca
			Me siento orgulloso por los logros que tiene la empresa	22		
			Realizo sin demora las labores que me asignan	23		
	Responsabilidad ante el trabajo		Cumplo con mis funciones dentro de la empresa	3		
			Cumplo con mi trabajo a tiempo	13		
			Aprecio lo que hago en mi trabajo	4		(2) Casi Nunca
	Aprecio al trabajo		No me importa trabajar más horas del horario normal de mis labores	14		
			Mi mayor entretenimiento es mi trabajo	24		
			Cumplo con no revelar confidencias recibidas ya sean personales o profesionales	5		
	Honestidad		Guardo discreción y seriedad ante confidencias personales y secretos profesionales	15		
			Cuando me equivoco en el trabajo reconozco mis errores	25		
			La interacción con mis compañeros de trabajo ayuda a mi labor dentro de la empresa	6		(3) A veces
	Trabajo de equipo		Me siento parte de un equipo dentro de la organización	12		
			Mi trabajo se caracteriza por el permanente trabajo en equipo	16		
			Me siento parte de un equipo dentro de la empresa	26		
	Lealtad		Mi lealtad hacia la empresa prevalece ante circunstancias adversas	7		
			Me considero leal a la misión y visión de la empresa	17		
			Yo trabajo no sólo porque me pagan, sino porque tengo un compromiso más profundo con la empresa	27		(4) Casi Siempre
	Respeto		Me siento respetado por mis compañeros y jefes todo el tiempo	8		
			Me siento en un ambiente de respeto y estimación dentro de la empresa	18		
			Se respetan mis opiniones dentro del ambiente del trabajo	28		
	Eficacia		Busco ser eficiente en las tareas que realizo en mi trabajo	9		
			Los objetivos que me propongo en mi trabajo son de alto nivel	19		
			Me considero una persona que busca el éxito dentro de mis actividades laborales	29		(5) Siempre
	Calidad		Procuró la excelencia en las labores que realizo	10		
			Me caracterizo por entregar mi trabajo impecable	20		
			Me considero una persona que busca la calidad en todo lo actividades laborales	30		

Fuente: Creación propia.

## CAPÍTULO III

### MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

#### 3.1. Tipo de la investigación

El tipo de investigación es aplicada y correlacional, con un enfoque cuantitativo, debido a que se pretende establecer la relación entre dos conjuntos de variables medidas: SL y VO (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Dentro de la investigación correlacional, el análisis de asociación de las variables se efectuó con el estadístico llamado “coeficiente de correlación”, el cual sirve para demostrar la relación que presentan dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Para precisar la interpretación de dicho estadístico se plantea la siguiente tabla (Hernández *et al.*, 2006).

*Tabla 5*

*Niveles del coeficiente de correlación*

<b>R</b>	<b>Nivel de correlación</b>
-1.00	Negativa perfecta
-0.90	Negativa muy fuerte
-0.75	Negativa considerable
-0.50	Negativa media
-0.25	Negativa débil
-0.10	Negativa muy débil
0.00	No existe correlación entre las variables
0.10	Positiva muy débil
0.25	Positiva débil
0.50	Positiva media
0.75	Positiva considerable
0.90	Positiva muy fuerte
1.00	Positiva perfecta

Fuente: tomado de Hernández, *et al.* 2006, p.312.

### **3.2. Diseño**

El diseño que presenta la presente investigación es no experimental correlacional y de corte transversal, pues se establecerá la relación existente entre las variables medidas SL y VO de los empleados de SPM en un momento único (Hernández *et al.*, 2006).

### **3.3. Universo, población, muestra y muestreo**

Personal administrativo en planilla de SPM, departamento de Lima, ubicada en una zona urbana en el distrito de Santiago de Surco.

#### **Población**

51 empleados de las áreas de: Recursos Humanos, Proyectos, Logística, Medio Ambiente, Sistemas, Finanzas y Tesorería, Contabilidad, Comercial, Legal, Geología, Desarrollo de Negocios, Administración, Planeamiento, Planta Concentradora y Relaciones Comunitarias de la empresa de SPM.

#### **Muestra**

El tipo de muestreo fue no probabilístico exhaustivo, pues se trabajó con todos los sujetos de la población, tal como ha sido definida (Sierra, 1994), además se consignaron los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Ser trabajador administrativo.
- Edad en un rango de edad de 19 y 64 años con un promedio de edad de 37 años.
- Sexos: Femenino y Masculino.

Los criterios de exclusión:

- Tener el cargo de Gerente de área.
- Edad inferior a los 19 años y superior a los 65 años.
- Que no deseen participar de la investigación.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas estadísticas de recolección manejadas en el presente estudio son la encuesta y los cuestionarios de SL y VO.

#### a. Cuestionario de Satisfacción Laboral

##### Ficha técnica:

Nombre del Test	:	Escala de satisfacción Laboral (SL-SPC)
Nombre del Autor	:	Sonia Palma Carrillo.
Procedencia	:	Perú
Administración	:	Individual o Colectiva
Objetivo	:	Evaluar el nivel de SL de trabajadores.
Duración	:	15 minutos
Escala	:	Tipo Likert
Significación	:	Factor General de Satisfacción

##### Factores componentes (04)

- Significación de la tarea.
- Condiciones de trabajo.
- Reconocimiento Personal y/o social
- Beneficios Económicos

##### Descripción:

El instrumento utilizado para compilar la información fue la “Escala de Opiniones SL-SPC”, creado por Sonia Palma en el año 2005, en el cual uso una escala de Likert que mide la actitud del empleado hacia el laburo a través de 4 factores: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo,



Reconocimiento personal y/o Social, Beneficios Económicos. Dichos factores se encuentran distribuidos en 27 ítems según se muestra en la siguiente tabla.

*Tabla 6*  
*Agrupación de Factores e Ítems de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

Nº de Factor	Factor	Ítems
I	Significación de la Tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
II	Condiciones de Trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
III	Reconocimiento Personal y/o Social	6, 11, 13, 19 y 24
IV	Beneficios económicos	2, 5, 9, 10 y 16

Fuente: Palma, S. (2005). Escala SL-SPC

El instrumento evalúa el grado de SL a través de la siguiente escala de alternativas: Total acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Total desacuerdo. Las alternativas mencionadas son evaluadas de manera directa, según el ítem sea positivo o negativo (17 de ellos son positivos y 10 de ellos negativos), con una puntuación entre 1 y 5 puntos; esta puntuación directa se convierte en categorías diagnósticas y en normas percentilares.

*Tabla 7*

*Ítems negativos de la Escala de SL-SPC*

Nº de Factor	Factor	Ítems
II	Condiciones de Trabajo Reconocimiento Personal y/o	12 y 17
III	Social	6, 11, 13, 19 y 24
IV	Beneficios económicos	2, 5 y 10

Fuente: Palma, S. (2005). Escala SL-SPC

En cuanto a las Categorías Diagnósticas del instrumento, éstas se basan en las puntuaciones directas; se considera que a mayor puntuación en el puntaje total o en el factor se halla mayor grado de satisfacción y a menor puntuación, menor grado de satisfacción. Las puntuaciones comprenden entre 27 y 135 puntos.

Las puntuaciones de las Categorías Diagnósticas no son equivalentes entre factores dado que el número de ítems varía por factor. En la siguiente tabla se aprecian las 5 Categorías Diagnósticas de evaluación utilizadas en el instrumento para evaluar la satisfacción general y por factores:

Tabla 8

*Categorías Diagnósticas de evaluación en Escala de SL-SPC*

Nivel de Satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento		Puntaje Total
			Personal y/o Social	Beneficios económicos	
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

Fuente: Tomado de Palma (2005). Escala SL-SPC

**Validez y Confiabilidad**

En cuanto a la validez y confiabilidad del instrumento, Palma (2005) refiere que los datos han tenido el respectivo análisis de confiabilidad y validez y que el instrumento fue sometido a análisis factorial realizado con el método Varimax. La confiabilidad se estimó usando el método de consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el coeficiente de Guttman. Los resultados alcanzados se aprecian en la tabla siguiente:

Tabla 9

Análisis de Confiabilidad Escala SL – SPC

Método /coeficiente	Correlación
Consistencia Interna / Alfa de Crombach	,84'
Mitades / Guttman	,81'

Fuente: Tomado de Palma, S. (2005). Escala SL-SPC

**b. Cuestionario de Valores organizacionales**

**Ficha Técnica**

Nombre del Test	:	Cuestionario para identificar los VO.
Nombre del Autor	:	Karen Steffany Santos González
Procedencia	:	Guatemala.
Administración	:	Individual o colectiva
Objetivo	:	Identificar los VO que practican los colaboradores de la Organización.
Duración	:	5 a 10 minutos.
Escala	:	Tipo Likert
Indicadores	:	10 Indicadores
		- Profesionalismo
		- Sentido de pertenencia a la organización
		- Responsabilidad ante el trabajo
		- Aprecio al trabajo
		- Honestidad
		- Trabajo de equipo
		- Lealtad
		- Respeto
		- Eficacia
		- Calidad

### Descripción:

El instrumento utilizado para compilar la información fue el Cuestionario para identificar los VO creado por Karen Steffany Santos González en el año 2014 en Guatemala, la cual usa la escala Likert y mide el nivel de VO que tienen los colaboradores de la organización, a través de diez indicadores: profesionalismo, sentido de pertenencia a la organización, responsabilidad ante el trabajo, aprecio al trabajo. Honestidad, trabajo de equipo, lealtad, respeto, eficacia y calidad.

### Validez y Confiabilidad

Para uso de esta investigación la prueba fue validada a través del análisis de constructo y Alfa de Cronbach:

Tabla 10

Validez de constructo de la Escala de Valores

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	131,686	102,500	,648	,920
2	131,961	99,918	,698	,919
3	131,294	111,572	,280	,926
4	131,451	107,733	,415	,923
5	131,314	110,300	,210	,925
6	131,510	107,575	,448	,923
7	131,451	105,173	,541	,922
8	131,804	105,681	,449	,923
9	131,275	108,563	,571	,922
10	131,373	105,918	,662	,921
11	131,549	105,573	,546	,921
12	131,804	102,241	,600	,921

13	131,667	107,147	,371	,924
14	132,255	107,994	,167	,930
15	131,353	109,273	,305	,924
16	131,824	100,588	,645	,920
17	131,471	104,494	,629	,920
18	131,765	103,664	,628	,920
19	131,627	102,198	,704	,919
20	131,686	106,500	,525	,922
21	131,490	104,375	,562	,921
22	131,608	102,523	,622	,920
23	131,824	107,228	,405	,923
24	132,549	98,493	,628	,921
25	131,412	107,447	,465	,923
26	131,765	102,664	,590	,921
27	131,804	101,801	,713	,919
28	131,863	102,441	,680	,919
29	131,373	105,318	,662	,920
30	131,314	107,460	,645	,922

Los 30 ítems son válidos y consistentes superando >0.90.

Fuente: creación propia

Tabla 11

Confiabilidad de la Escala de Valores

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	30

---

Se obtuvo un valor de 0.924 indicando una alta y significativa confiabilidad a nivel psicométrico.

Fuente: creación propia

Tabla 12

Prueba de KMO y Bartlett de la Escala de Valores

---

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,671
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1066,018
	GI	435
	Sig.	,000

---

Fuente: creación propia

### Calificación del instrumento

El instrumento consta de 30 preguntas cerradas, donde se debe marcar con una "X" la que se considere conveniente, la escala de Likert que se empleó en el instrumento es presentada de la siguiente manera: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre y Siempre.

Según la interpretación de la ponderación obtenida en la escala aplicada de frecuencia, ésta se puede clasificar de los siguientes niveles:

Tabla 13

Calificación del cuestionario de Valores Organizacionales a nivel General

Nivel	Puntaje	Nivel de VO
1	30 a 60 puntos	Bajo
2	61 a 90 puntos	Promedio Bajo
3	91 a 120 puntos	Promedio Alto
4	121 a 150 puntos	Alto

Fuente: Santos (2014) Calificación del cuestionario de VO.

Tabla 14

Calificación del cuestionario de Valores Organizacionales a nivel específico

Valores	Ítem	Niveles y puntajes	
Profesionalismo	1, 11,21.	Bajo	3 a 6 puntos
Sentido de pertenencia a la organización	2, 22,23.		
Aprecio al trabajo	4,14, 24.	Promedio	7 a 9 puntos
Honestidad	5, 15,25.	Bajo	
Lealtad	7, 17,27.	Promedio	10 a 12 puntos
Respeto	8, 18,28.	Alto	
Eficacia	9, 19,29.	Alto	13 a 15 puntos
Calidad	10, 20,30.		
Trabajo de equipo	6, 12, 16,26.	Bajo	4 a 8 puntos
		Promedio	9 a 12 puntos
		Bajo	
		Promedio	13 a 16 puntos
		Alto	
		Alto	17 a 20 puntos



---

Responsabilidad ante el trabajo	3, 13.	Bajo	2 a 4 puntos
		Promedio	5 a 6 puntos
		Bajo	
		Promedio	7 a 8 puntos
		Alto	
		Alto	9 a 10 puntos

---

Fuente: Creación Propia.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **4.1 Presentación de Resultados**

Se realizó el procesamiento de los datos de las variables satisfacción laboral y sus subvariables significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficios económicos, así como la variable valores organizacionales y sus subvariables profesionalismo, sentido de pertenencia a la organización, responsabilidad, aprecio al trabajo, honestidad, trabajo en equipo, lealtad, respeto, eficacia y calidad; con el programa informático Excel, luego se elaboraron los datos estadísticos con los resultados obtenidos de los análisis descriptivos e inferenciales, por medio de la aplicación de análisis SPSS versión 22.

Tabla 15

Niveles de satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2,0 %
Insatisfecho	2	3,9 %
Promedio	20	39,2 %
Satisfecho	24	47,1 %
Muy satisfecho	4	7,8 %
Total	51	100,0 %

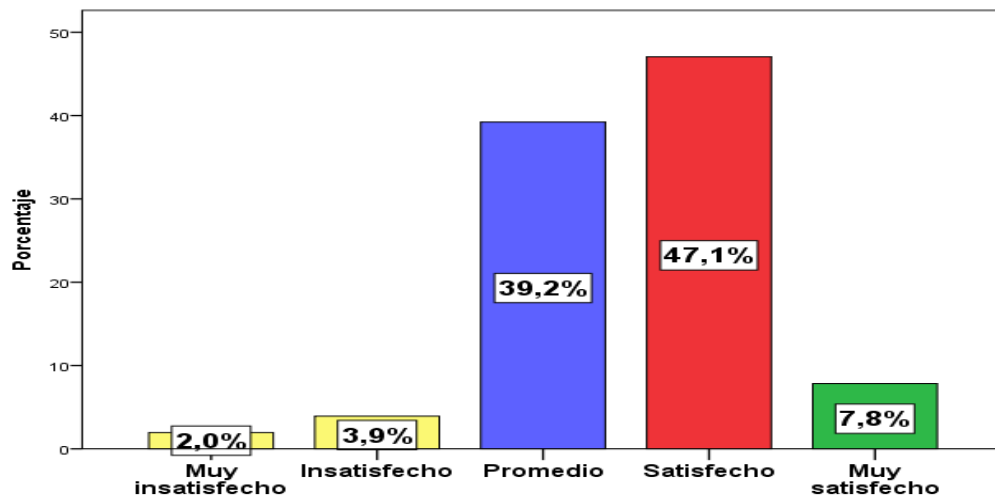


Figura 1. Niveles de Satisfacción Laboral

En la tabla Niveles de SL se observa que la mayoría de los trabajadores el 47.1% se encuentra satisfecho, seguidamente el 39.2% en un nivel promedio, 7.8% en nivel muy satisfecho, y una minoría 3.9% insatisfecho y 2.0% muy insatisfecho.

Tabla 16

Niveles del factor Significación de la Tarea de la satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2,0 %
Insatisfecho	2	3,9 %
Promedio	18	35,3 %
Satisfecho	18	35,3 %
Muy satisfecho	12	23,5 %
Total	51	100,0 %

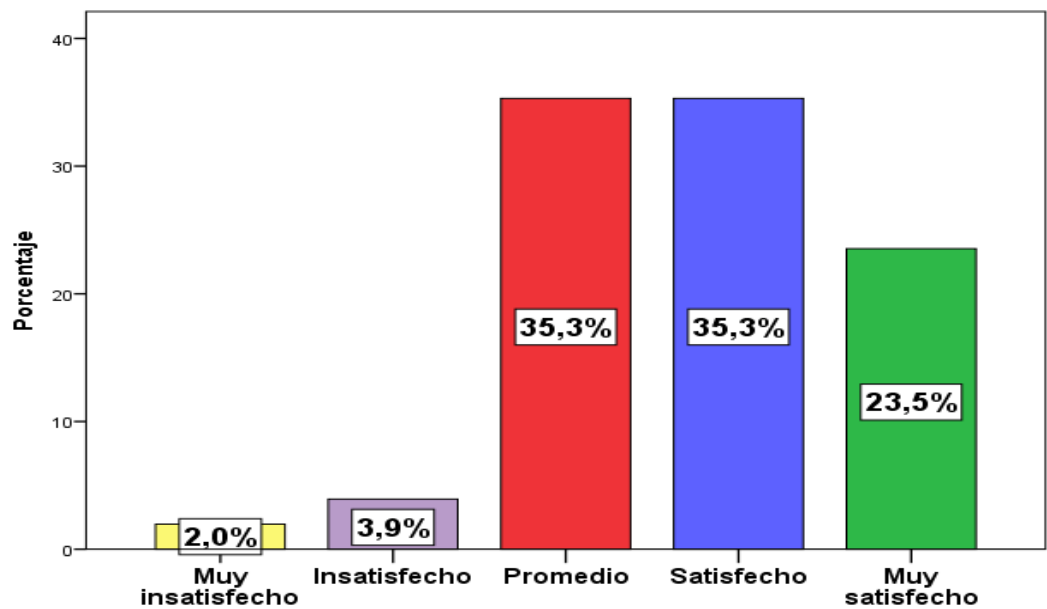


Figura 2. Niveles del factor Significación de la Tarea de la SL

En relación a los niveles del factor Significación de la Tarea de la SL se aprecia que la mayoría de los trabajadores el 35.3% se ubican en nivel promedio y satisfecho, seguidamente el 23.5% en un nivel muy satisfecho, 3.9% en nivel insatisfecho, y una minoría 2.0% muy insatisfecho.

Tabla 17

Niveles del factor Condiciones de Trabajo de la satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2,0 %
Insatisfecho	5	9,8 %
Promedio	29	56,9 %
Satisfecho	14	27,5 %
Muy satisfecho	2	3,9 %
Total	51	100,0 %

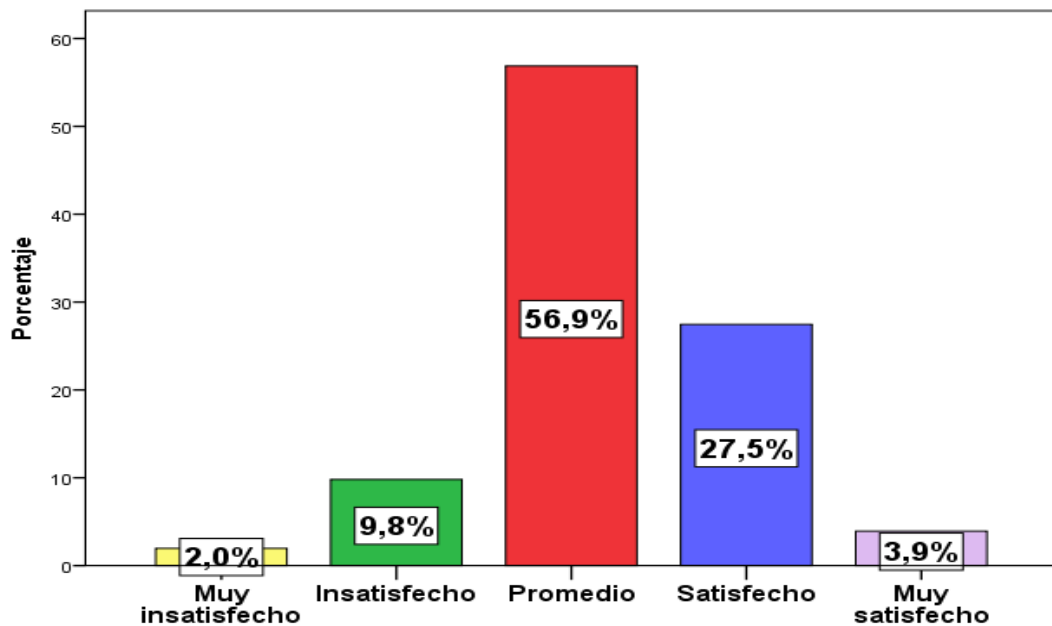


Figura 3. Niveles del factor Condiciones de Trabajo de la SL.

En la tabla niveles del factor Condiciones de Trabajo de la SL se determina que la mayoría de los trabajadores el 59.9% se ubican en nivel promedio y satisfecho, seguidamente el 27.5% se encuentra satisfecho, 9.8% en nivel insatisfecho, y una minoría el 3.9% muy satisfecho y un 2.0% muy insatisfecho.

Tabla 18

Niveles del factor Reconocimiento Personal y/o Social de la satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2,0 %
Insatisfecho	3	5,9 %
Promedio	21	41,2 %
Satisfecho	19	37,3 %
Muy satisfecho	7	13,7 %
Total	51	100,0 %

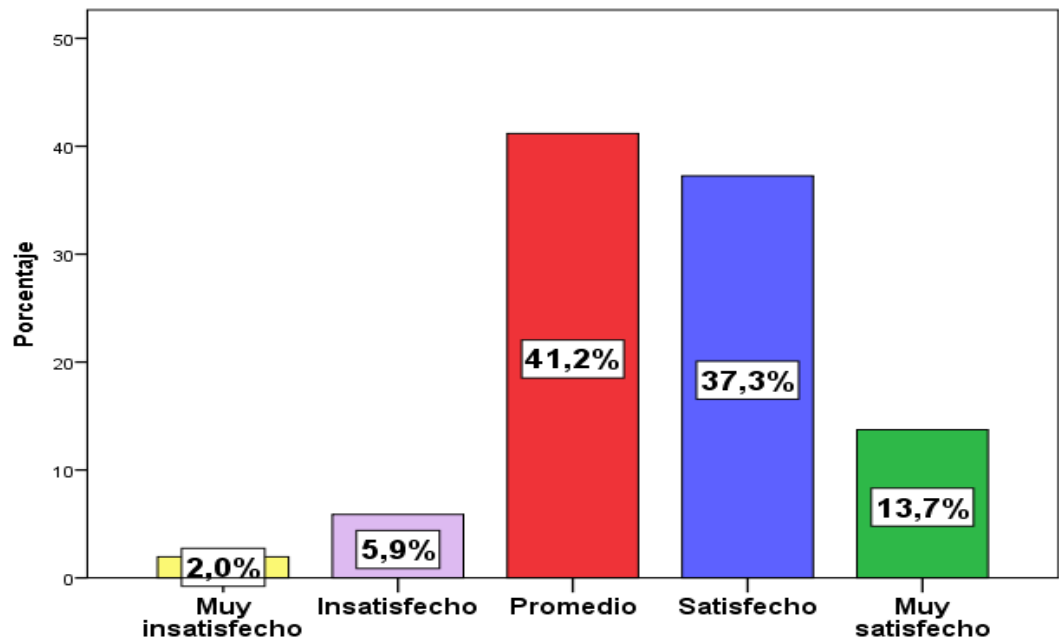


Figura 4. Niveles del factor Reconocimiento Personal y/o Social de la SL.

Respecto a los niveles del factor Reconocimiento Personal y/o Social de la SL se concluye que la mayoría de los trabajadores el 41.2% se ubican en nivel promedio, seguidamente el 37.3% se siente satisfecho, 13.7% muy satisfecho, y una minoría el 5.9% insatisfecho y un 2.0% muy insatisfecho.

Tabla 19

Niveles del factor Beneficios Económicos de la satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0,0 %
Insatisfecho	5	9,8 %
Promedio	9	17,6 %
Satisfecho	22	43,1 %
Muy satisfecho	15	29,4 %
Total	51	100,0 %

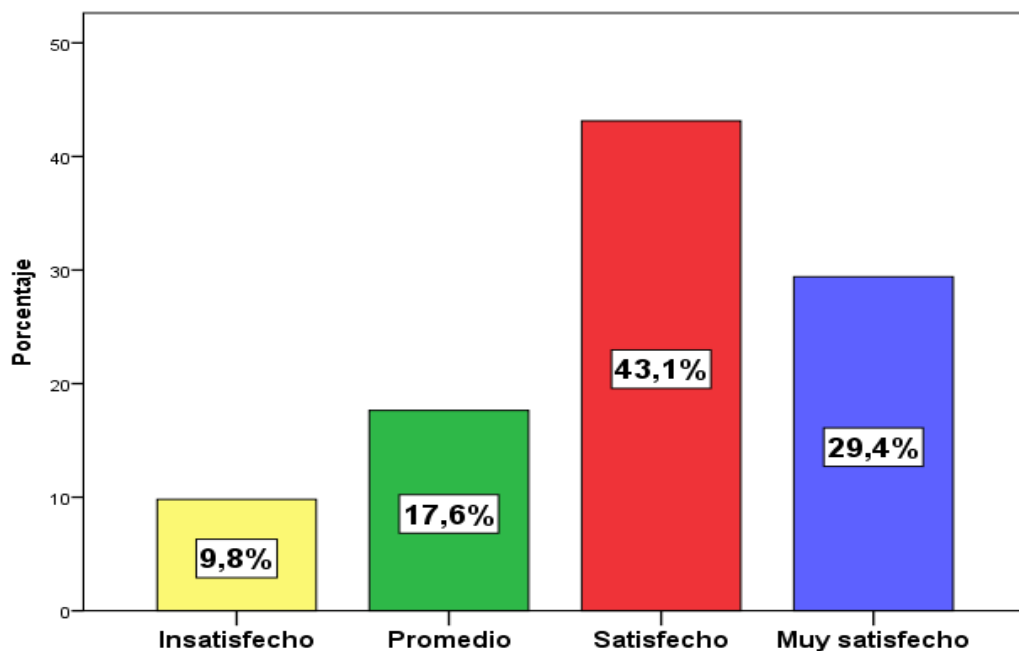


Figura 5. Niveles del factor Beneficios Económicos de la SL

Se puede determinar en la tabla niveles del factor Beneficios Económicos de la SL se observa que la mayoría de los trabajadores el 43.1% se encuentra satisfecho, seguidamente, el 29.4% se siente muy satisfecho, 17.6% se ubica en un nivel promedio, y una minoría el 9.8% insatisfechos, y ninguno 0% muy insatisfecho.

Tabla 20

Niveles de los Valores Organizacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0 %
Promedio bajo	0	0,0 %
Promedio alto	6	11,8 %
Alto	45	88,2 %
Total	51	100,0 %

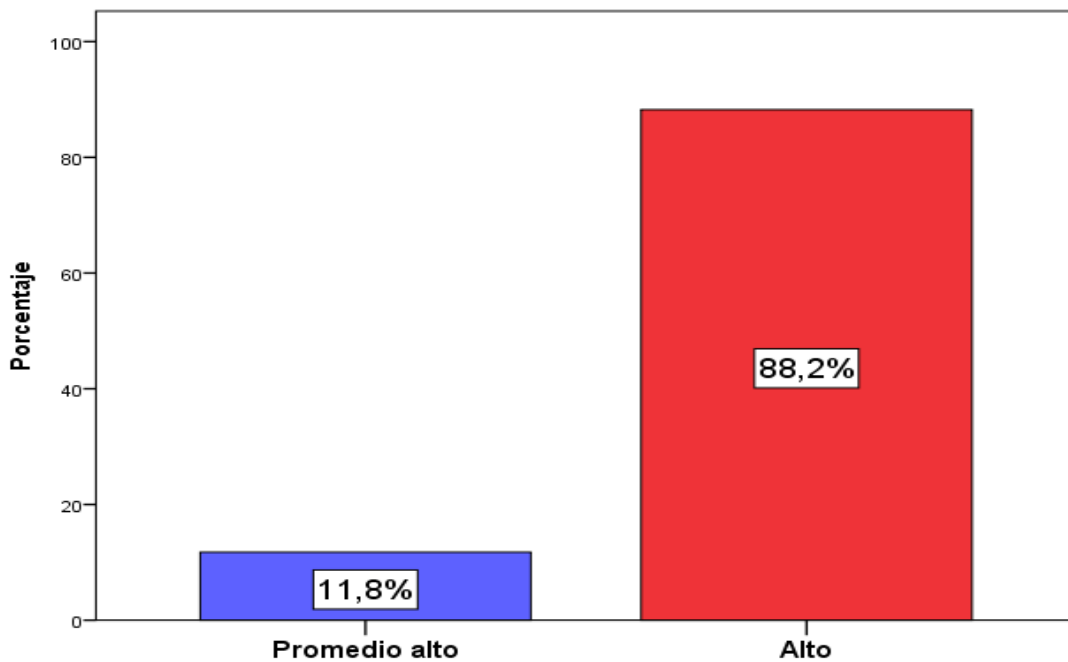


Figura 6. Niveles de VO

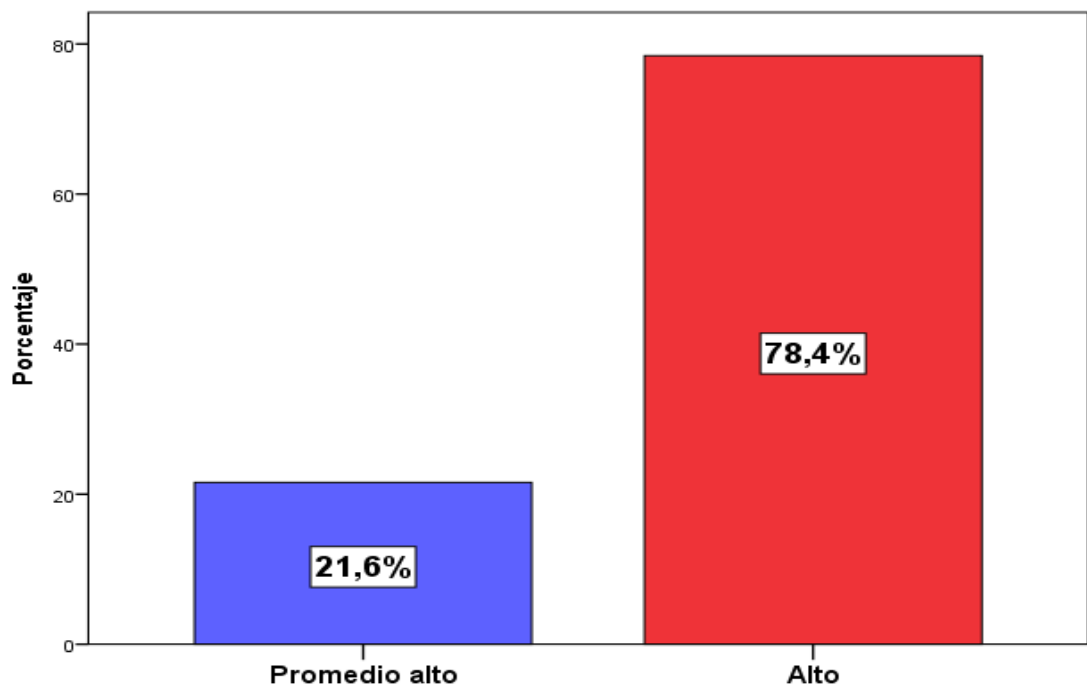
En referencia a los niveles de los VO se aprecia que la mayoría de los trabajadores el 88.2% se encuentra en un nivel alto, mientras que el 11.8% presenta un nivel promedio alto, por otro lado, ninguno de los evaluados 0.0% obtuvo niveles bajo y promedio bajo.



Tabla 21

*Niveles del valor Profesionalismo de los Valores Organizacionales*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	0	0,0 %
Promedio bajo	0	0,0 %
Promedio alto	11	21,6 %
Alto	40	78,4 %
Total	51	100,0 %



*Figura 7. Niveles del valor Profesionalismo de los VO.*

En la tabla niveles del valor Profesionalismo de los VO se identifica que la mayoría de los trabajadores el 78.4% se encuentra en un nivel alto, mientras que el 21.6% se ubica en un nivel promedio alto, por otro lado, ninguno de los evaluados 0.0% obtuvo niveles bajo y promedio bajo.

Tabla 22

Niveles de valor Sentido de Pertenencia a la organización de los valores organizacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0 %
Promedio bajo	1	2,0 %
Promedio alto	11	21,6 %
Alto	39	76,5 %
Total	51	100,0 %

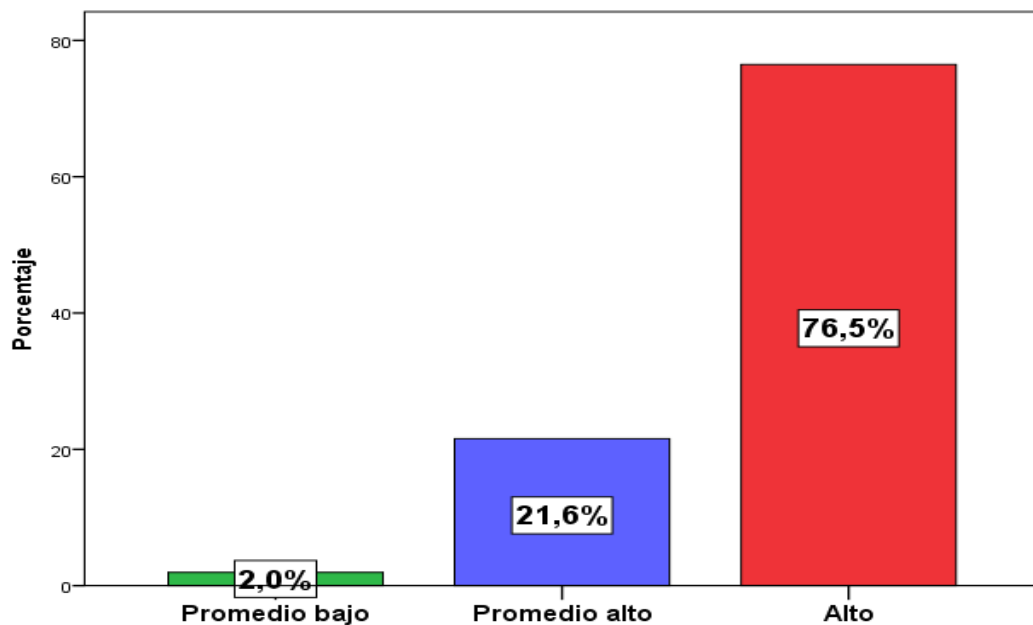


Figura 8. Niveles del valor Sentido de Pertenencia a la organización de los VO.

En lo que respecta a los niveles del valor Sentido de Pertenencia a la organización de los VO se observa que la mayoría de los trabajadores el 76.5% se encuentra en un nivel alto, mientras que el 21.6% se ubica en un nivel promedio alto, mientras que el 2.0% promedio bajo, por otro lado, ninguno de los evaluados 0.0% obtuvo niveles bajo.

Tabla 23

Niveles del valor Responsabilidad ante el Trabajo de los valores  
Organizacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0 %
Promedio bajo	0	0,0 %
Promedio alto	6	11,8 %
Alto	45	88,2 %
Total	51	100,0 %

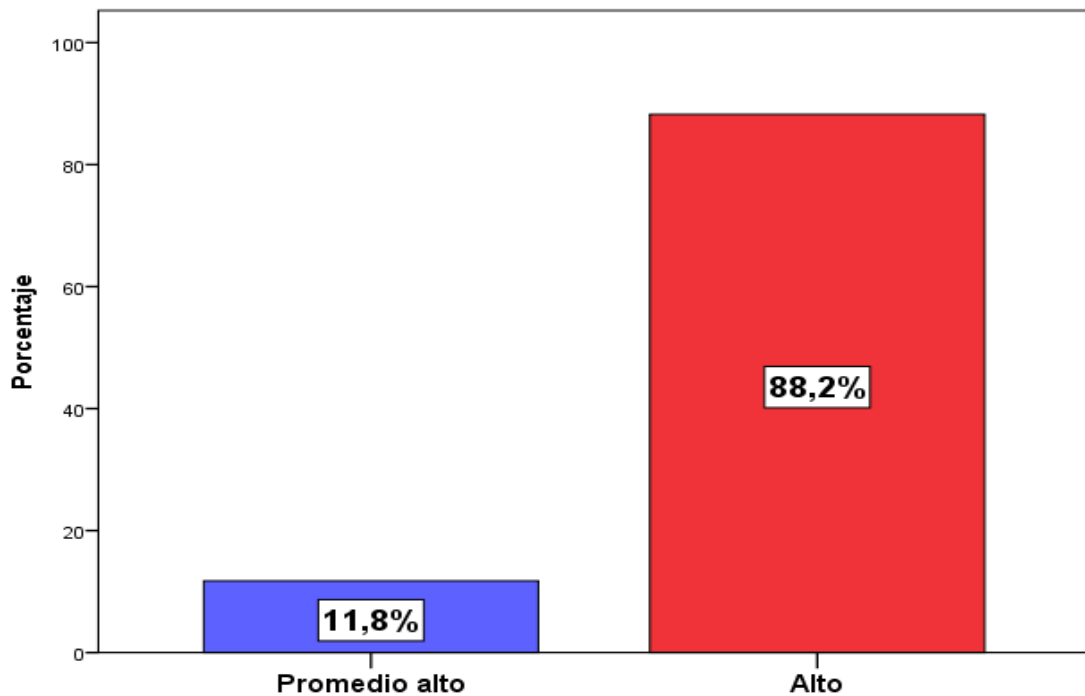


Figura 9. Niveles del valor Responsabilidad ante el Trabajo de los VO.

En cuanto a los niveles del valor Responsabilidad ante el Trabajo de los VO se aprecia que la mayoría de los trabajadores el 88.2% se encuentra en un nivel alto, mientras que el 11.8% se ubica en un nivel promedio alto, por otro lado, ninguno de los evaluados 0.0% obtuvo niveles bajo y promedio bajo.

Tabla 24

*Niveles del valor Aprecio al Trabajo de los Valores Organizacionales*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	0	0,0 %
Promedio bajo	3	5,9 %
Promedio alto	23	45,1 %
Alto	25	49,0 %
Total	51	100,0 %

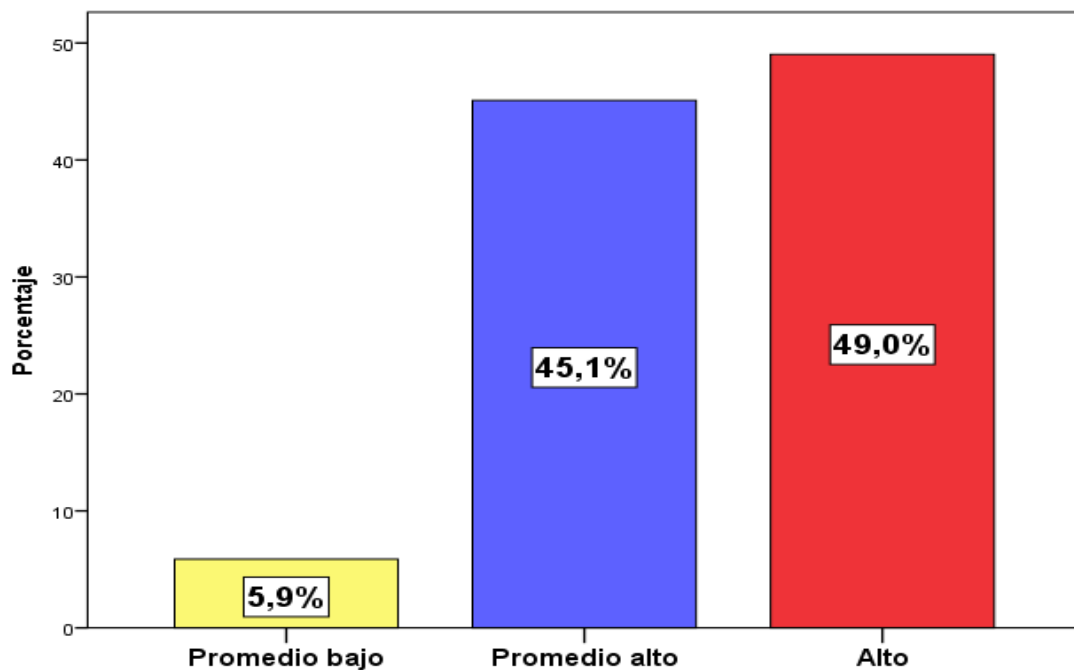


Figura 10. Niveles del valor Aprecio al Trabajo de los VO.

En el caso de los niveles del valor Aprecio al Trabajo de los VO se observa que la mayoría de los trabajadores el 49.0% se encuentra en un nivel alto, mientras que el 45.1% se ubica en un nivel promedio alto, el 5.9% promedio bajo, por otro lado, ninguno de los evaluados 0.0% obtuvo un nivel bajo.

Tabla 25

Niveles del valor honestidad de los valores organizacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0 %
Promedio bajo	1	2,0 %
Promedio alto	1	2,0 %
Alto	49	96,1 %
Total	51	100,0 %

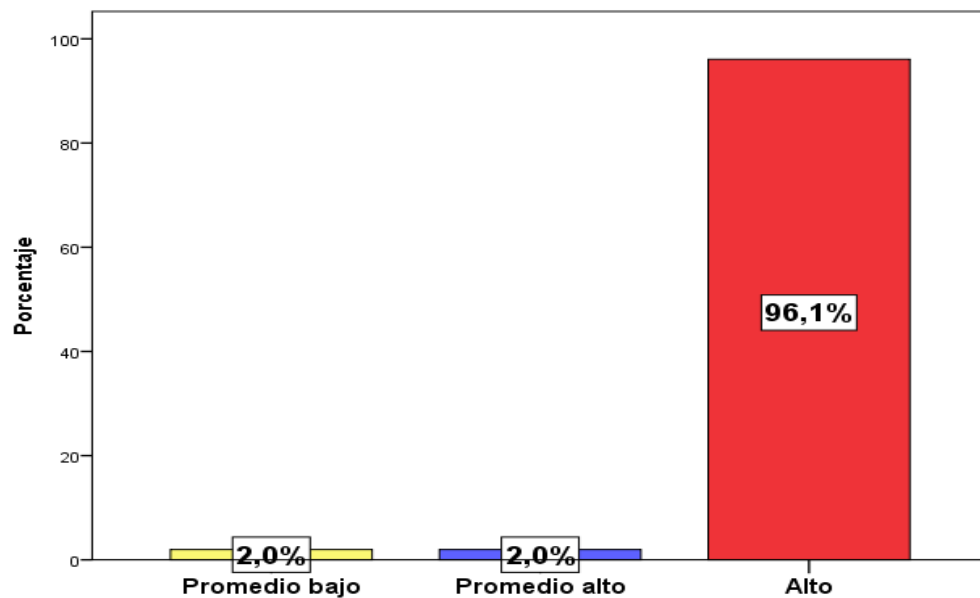


Figura 11. Niveles del valor honestidad de los VO.

En la tabla niveles del valor honestidad de los VO se aprecia que la mayoría de los trabajadores el 96.1% se encuentra en un nivel alto, mientras una minoría 2.0% se ubica en un nivel promedio alto y promedio bajo, y por otro lado, ninguno de los evaluados 0.0% obtuvo un nivel bajo.

Tabla 26

Niveles del valor Trabajo de Equipo de los valores organizacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0 %
Promedio bajo	2	3,9 %
Promedio alto	11	21,6 %
Alto	38	74,5 %
Total	51	100,0 %

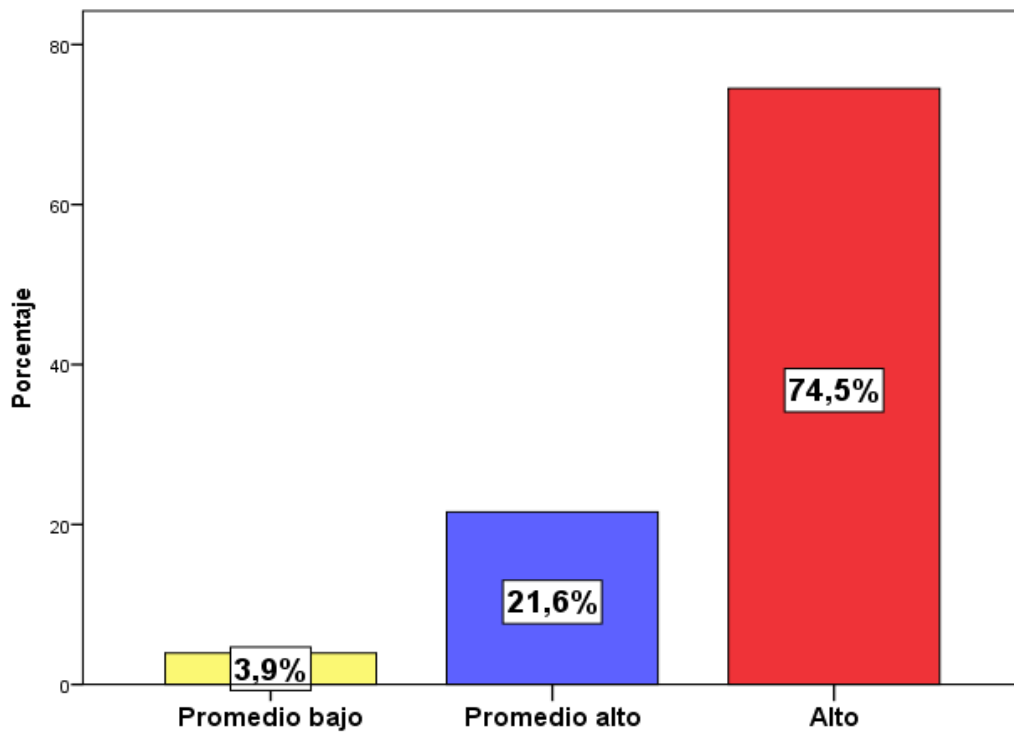


Figura 12. Niveles del valor trabajo de equipo de los VO.

En referencia a los niveles del valor Trabajo de Equipo de los VO se aprecia que la mayoría de los trabajadores el 74.5% se encuentra en un nivel alto, el 21.6% se ubica en un nivel promedio alto, mientras una minoría 3.9% promedio bajo, y, por otro lado, ninguno de los evaluados 0.0% obtuvo un nivel bajo.

Tabla 27

Niveles del valor lealtad de los valores organizacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0 %
Promedio bajo	1	2,0 %
Promedio alto	6	11,8 %
Alto	44	86,3 %
Total	51	100,0 %

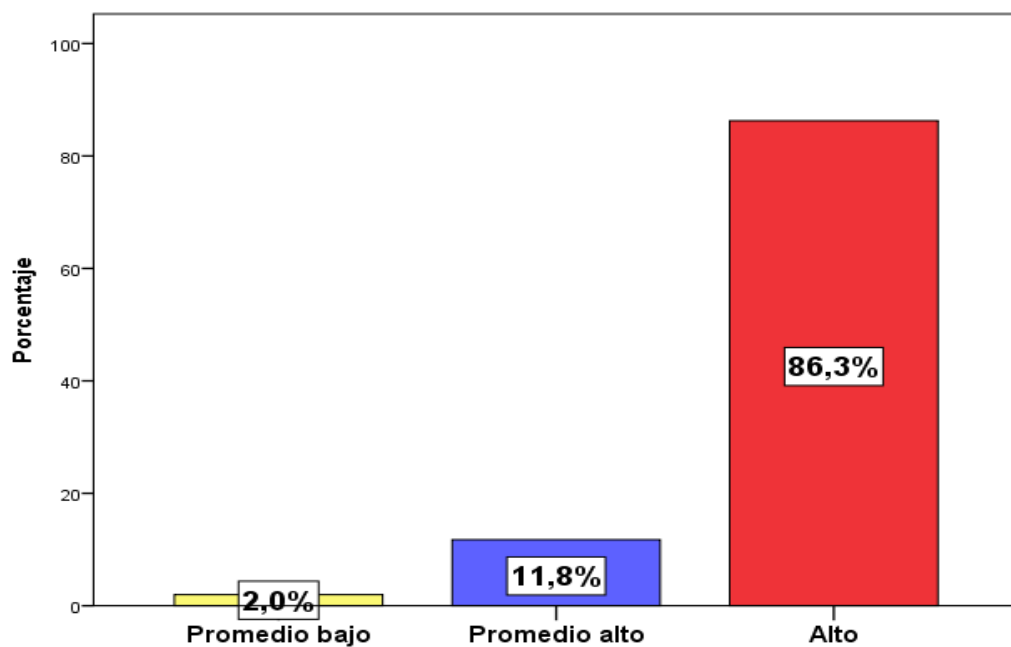


Figura 13. Niveles del valor lealtad de los VO.

En la tabla niveles de valor Lealtad de los VO se identifica que la mayoría de los trabajadores el 86.3% se encuentra en un nivel alto, el 11.8% se ubica en un nivel promedio alto, mientras una minoría 2.0% promedio bajo, y por otro lado, ninguno de los evaluados 0.0% obtuvo un nivel bajo.

Tabla 28

Niveles del valor Respeto de los valores organizacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0 %
Promedio bajo	0	0,0 %
Promedio alto	21	41,2 %
Alto	30	58,8 %
Total	51	100,0 %

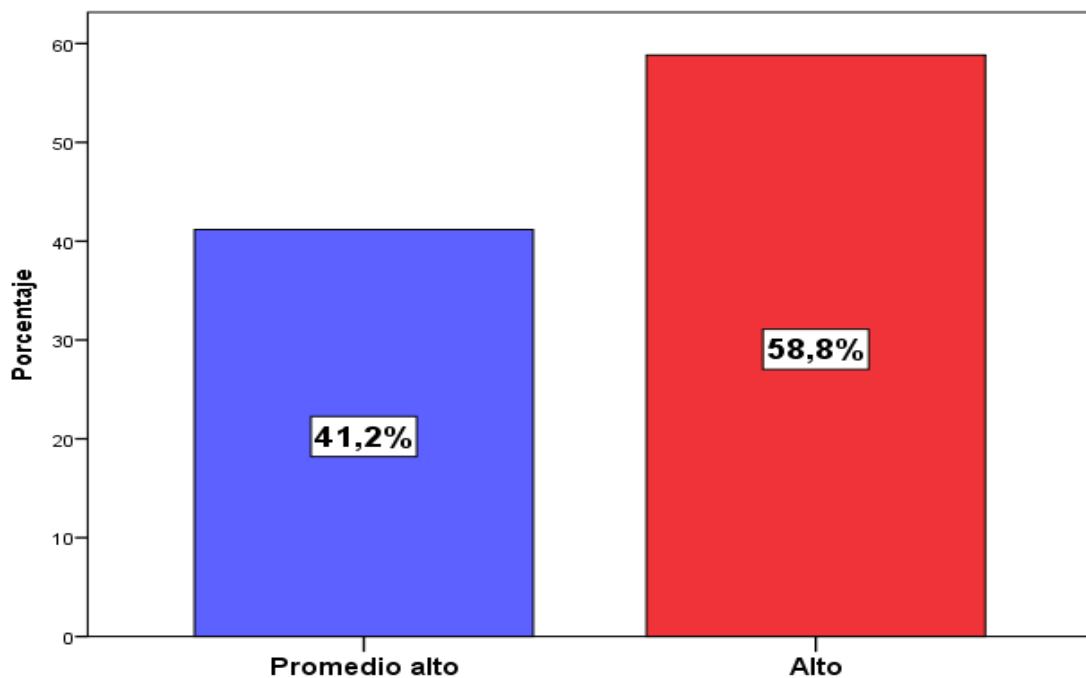


Figura 14. Niveles del valor respeto de los VO.

En lo que respecta a los niveles del valor Respeto de los VO se determina que la mayoría de los trabajadores el 58.8% se encuentra en un nivel alto, el 41.2% se ubica en un nivel promedio alto, por otro lado, ninguno de los evaluados 0.0% obtuvo niveles bajo y promedio bajo.



Tabla 29

*Niveles del valor Eficacia de los valores organizacionales*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0 %
Promedio bajo	0	0,0 %
Promedio alto	4	7,8 %
Alto	47	92,2 %
Total	51	100,0 %

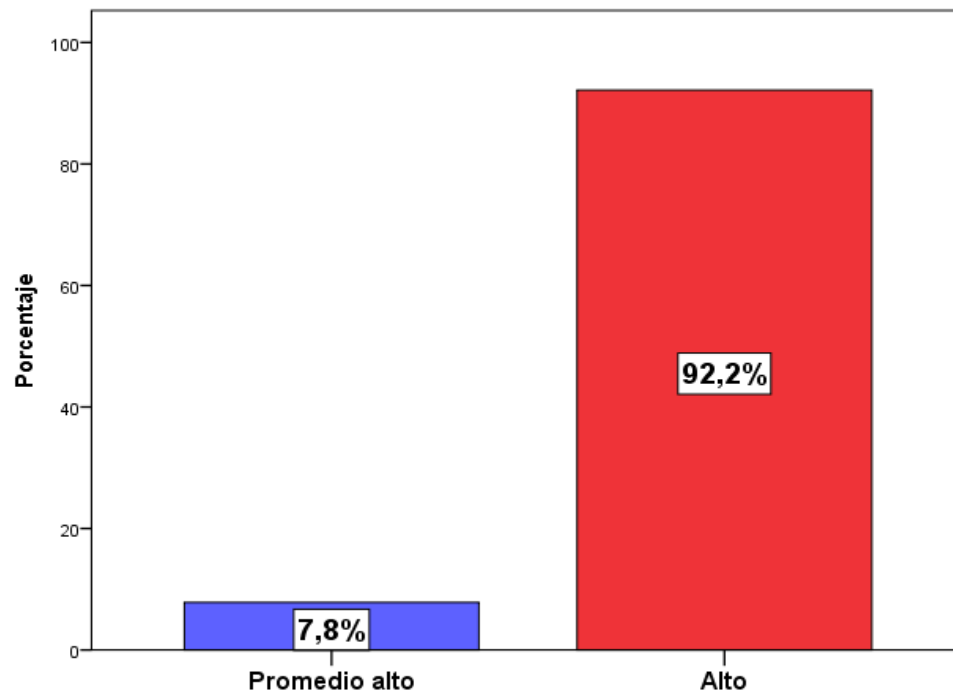


Figura 15. Niveles del valor eficacia de los VO.

En relación a los niveles del valor Eficacia de los VO se aprecia que la mayoría de los trabajadores el 92.2% se encuentra en un nivel alto, mientras que una minoría 7.8% se ubica en un nivel promedio alto, y por otro lado, ninguno de los evaluados 0.0% obtuvo niveles bajo y promedio bajo.

Tabla 30

Niveles del valor calidad de los valores organizacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0 %
Promedio bajo	0	0,0 %
Promedio alto	5	9,8 %
Alto	46	90,2 %
Total	51	100,0 %

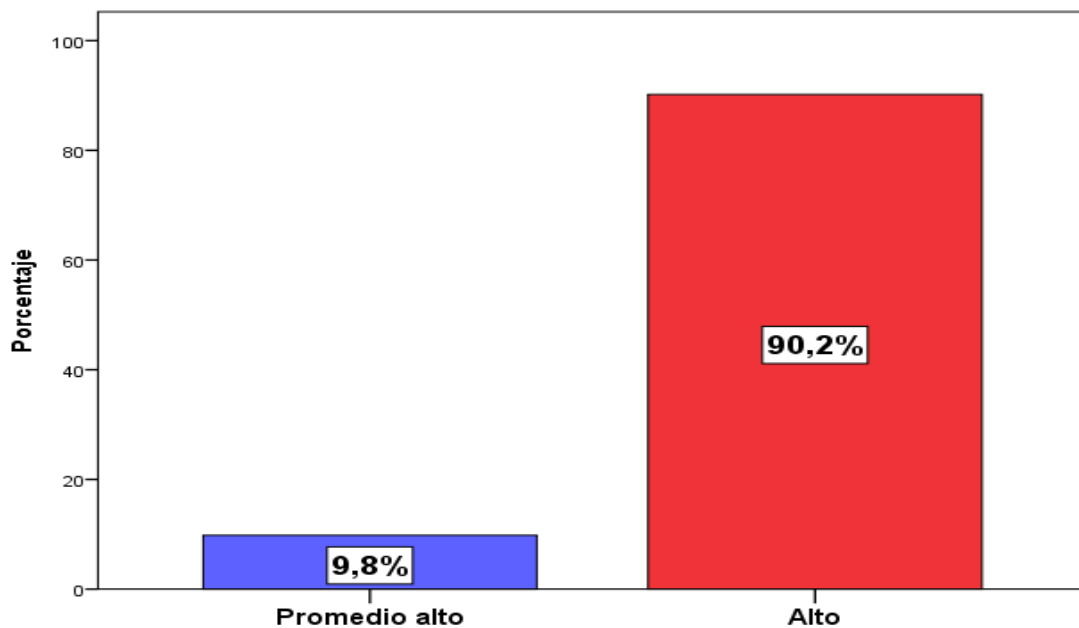


Figura 16. Niveles del valor calidad de los VO.

En el caso de los niveles del valor calidad de los VO se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores el 90.2% se encuentra en un nivel alto, mientras que una minoría 9.8% se ubica en un nivel promedio alto, por otro lado, ninguno de los evaluados 0.0% obtuvo niveles bajo y promedio bajo.

## 4.2 Contrastación de Hipótesis

### Hipótesis General

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación estadísticamente significativa entre la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM.

**Hipótesis Alternativa (HG):** Existe relación estadísticamente significativa entre la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM.

### Regla de contraste:

Si el nivel de significancia (Sig.) es mayor a 0.05 se acepta la Ho.

Y si el nivel de significancia (Sig.) es menor e igual a 0.05 se rechaza la Ho.

*Tabla 31*

*Relación entre la satisfacción laboral y valores organizacionales*

	<b>Satisfacción Laboral</b>	
<b>Valores</b>	Correlación de Pearson	,479**
<b>Organizacionales</b>	Sig. (bilateral)	,000
	N	51

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Analizando el nivel de significancia presente entre la SL y los VO con un intervalo de confianza del 95%, se observa que la probabilidad de aceptación de la hipótesis nula es:  $p=0.000$ , siendo este menor al 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo de este modo, que existe una asociación lineal directa entre la SL y dichos VO en el personal administrativo de la empresa SPM, Así mismo dicha asociación lineal directa es débil, ya que el valor del coeficiente de correlación es  $r=0.479$ , por ende, a mayor SL, serán relativamente mayores los VO.

### Hipótesis específica 1:

**Hipótesis nula (Ho):** No existe relación estadísticamente significativa entre factor Significación de la Tarea de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM.

**Hipótesis alterna (H1):** Existe relación estadísticamente significativa entre factor Significación de la Tarea de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM.

### Regla de contraste:

Si el nivel de significancia (Sig.) es mayor a 0.05 se acepta la Ho.

Y si el nivel de significancia (Sig.) es menor e igual a 0.05 se rechaza la Ho.

*Tabla 32*

*Relación entre el factor Significación de la Tarea de la satisfacción laboral y los valores organizacionales*

		<b>Significación de la Tarea</b>
<b>Profesionalismo</b>	Correlación de Pearson	,519**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	51
<b>Sentido de pertenencia a la organización</b>	Correlación de Pearson	,499**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	51
<b>Responsabilidad ante el trabajo</b>	Correlación de Pearson	,451**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	51
<b>Aprecio al trabajo</b>	Correlación de Pearson	,338*
	Sig. (bilateral)	,015
	N	51
<b>Honestidad</b>	Correlación de Pearson	-,001
	Sig. (bilateral)	,996
	N	51
<b>Trabajo de equipo</b>	Correlación de Pearson	,437**

	Sig. (bilateral)	,001
	N	51
<b>Lealtad</b>	Correlación de Pearson	,430**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	51
<b>Respeto</b>	Correlación de Pearson	,314*
	Sig. (bilateral)	,025
	N	51
<b>Eficacia</b>	Correlación de Pearson	,330*
	Sig. (bilateral)	,018
	N	51
<b>Calidad</b>	Correlación de Pearson	,450**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	51

Analizando el nivel de significancia estadística entre el factor de significación de la tarea de la SL y los VO con un nivel de confianza del 95%, se determina que todos los VO a excepción de la "honestidad", presentan valores p (sig)=0.000, menores a 0.05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa entre el factor Significación de la Tarea de la SL y dichos VO en el personal administrativo de la empresa SPM. Así mismo dicha relación directa es débil, porque los valores para cada coeficiente de determinación oscilan entre un rango de: 0.314 a 0.519.

Por otro lado, como ya mencionamos la relación inversa entre el factor Significación de la Tarea de la SL y el valor Honestidad en el personal administrativo de la empresa SPM no es significativo, porque, presenta un valor  $p=0.996$  siendo este mayor al 0.05.

## Hipótesis Especifica 2:

**Hipótesis nula (Ho):** No existe relación estadísticamente significativa entre el factor Condiciones de Trabajo de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM.

**Hipótesis alterna (H2):** Existe relación estadísticamente significativa entre factor Condiciones de Trabajo de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM.

Tabla 33

*Relación entre el factor Condiciones de Trabajo de la satisfacción laboral y los valores organizacionales*

		<b>Condiciones de Trabajo</b>
<b>Profesionalismo</b>	Correlación de Pearson	,062
	Sig. (bilateral)	,665
	N	51
<b>Sentido de pertenencia a la organización</b>	Correlación de Pearson	,314*
	Sig. (bilateral)	,025
	N	51
<b>Responsabilidad ante el trabajo</b>	Correlación de Pearson	,127
	Sig. (bilateral)	,376
	N	51
<b>Aprecio al trabajo</b>	Correlación de Pearson	,196
	Sig. (bilateral)	,167
	N	51
<b>Honestidad</b>	Correlación de Pearson	,023
	Sig. (bilateral)	,875
	N	51

<b>Trabajo de equipo</b>	Correlación de Pearson	,176
	Sig. (bilateral)	,217
	N	51
<b>Lealtad</b>	Correlación de Pearson	,259
	Sig. (bilateral)	,067
	N	51
<b>Respeto</b>	Correlación de Pearson	,383**
	Sig. (bilateral)	,005
	N	51
<b>Eficacia</b>	Correlación de Pearson	,133
	Sig. (bilateral)	,353
	N	51
<b>Calidad</b>	Correlación de Pearson	,121
	Sig. (bilateral)	,399
	N	51

Analizando el nivel de significancia entre el factor condiciones de trabajo de la SL y los VO con un nivel de confianza del 95%, se determina que los valores: “sentido de pertenencia a la organización” y “respeto” presentan significancia puesto que, sus valores  $p=0.025$  y  $p=0.005$  respectivamente, son menores al 0.05, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación directa entre el factor de condiciones de trabajo de la SL y los VO: “sentido de pertenencia a la organización” y “respeto”, en el personal administrativo de la empresa SPM, cabe resaltar que dicha relación directa es débil porque los valores de los coeficientes de correlación son:  $r=0.314$  y  $r=0.383$  respectivamente.

Por otro lado, no presentan significancia el factor de condiciones de trabajo de la SL y los VO siguientes: Profesionalismo, Responsabilidad ante el trabajo,

Aprecio al trabajo, Honestidad, Trabajo de equipo, Lealtad, Eficacia y Calidad. Porque los valores probabilísticos de aceptación de la hipótesis nula presentes son mayores al 0.05, por ello se acepta la hipótesis nula, y se determina que no existe relación lineal directa entre el factor de condiciones de trabajo de la SL y los VO mencionados en el personal administrativo de la empresa SPM.

**Hipótesis Especifica 3:**

**Hipótesis nula (Ho):** No existe relación estadísticamente significativa entre el factor Reconocimiento Personal y/o Social de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM.

**Hipótesis alterna (H2):** Existe relación estadísticamente significativa entre el factor Reconocimiento Personal y/o Social de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM.

*Tabla 34*

*Relación del factor Reconocimiento Personal y/o Social de la satisfacción laboral y los valores organizacionales*

		<b>Reconocimiento Personal y/o Social</b>
<b>Profesionalismo</b>	Correlación de Pearson	,219
	Sig. (bilateral)	,122
	N	51
<b>Sentido de pertenencia a la organización</b>	Correlación de Pearson	,441**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	51
<b>Responsabilidad ante el trabajo</b>	Correlación de Pearson	,411**



	Sig. (bilateral)	,003
	N	51
<b>Aprecio al trabajo</b>	Correlación de Pearson	,173
	Sig. (bilateral)	,224
	N	51
<b>Honestidad</b>	Correlación de Pearson	,113
	Sig. (bilateral)	,430
	N	51
<b>Trabajo de equipo</b>	Correlación de Pearson	,310*
	Sig. (bilateral)	,027
	N	51
<b>Lealtad</b>	Correlación de Pearson	,388**
	Sig. (bilateral)	,005
	N	51
<b>Respeto</b>	Correlación de Pearson	,282*
	Sig. (bilateral)	,045
	N	51
<b>Eficacia</b>	Correlación de Pearson	,157
	Sig. (bilateral)	,272
	N	51
<b>Calidad</b>	Correlación de Pearson	,183
	Sig. (bilateral)	,198
	N	51

Analizando el nivel de significancia entre el factor reconocimiento personal y/o social de la SL y los VO con un nivel de confianza del 95%, se determina que los valores: “sentido de pertenencia a la organización”, “responsabilidad ante el

trabajo”, “trabajo en equipo”, “lealtad” y “respeto” presentan significancia puesto que, sus valores p son menores al 0.05, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación directa entre el factor reconocimiento personal y/o social de la SL y los VO mencionados, en el personal administrativo de la empresa SPM, cabe resaltar que dicha relación directa es débil porque los valores de los coeficientes de correlación oscilan entre 0.282 y 0.441.

Por otro lado, no presentan significancia el factor reconocimiento personal y/o social de la SL y los VO siguientes: Profesionalismo, aprecio al trabajo, Honestidad, Eficacia y Calidad. Porque los valores probabilísticos de aceptación de la hipótesis nula presentes son mayores al 0.05, por ello se acepta la hipótesis nula, y se determina que no existe relación lineal directa entre el factor reconocimiento personal y/o social de la SL y los VO mencionados en el personal administrativo de la empresa SPM.

#### **Hipótesis Especifica 4:**

**Hipótesis nula (Ho):** No Existe relación estadísticamente significativa entre el factor Beneficios económicos de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM.

**Hipótesis alterna (H2):** Existe relación estadísticamente significativa entre factor Beneficios económicos de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM.

Tabla 35

*Relación entre el factor Beneficios Económicos de la satisfacción laboral y los valores organizacionales*

		<b>Beneficios económicos</b>
1. Profesionalismo	Correlación de Pearson	,158
	Sig. (bilateral)	,269
	N	51
2. Sentido de pertenencia a la organización	Correlación de Pearson	,089
	Sig. (bilateral)	,534
	N	51
3. Responsabilidad ante el trabajo	Correlación de Pearson	-,056
	Sig. (bilateral)	,697
	N	51
4. Aprecio al trabajo	Correlación de Pearson	-,010
	Sig. (bilateral)	,945
	N	51
5. Honestidad	Correlación de Pearson	,086
	Sig. (bilateral)	,547
	N	51
6. Trabajo de equipo	Correlación de Pearson	,254
	Sig. (bilateral)	,072
	N	51
7. Lealtad	Correlación de Pearson	,177
	Sig. (bilateral)	,214
	N	51
8. Respeto	Correlación de Pearson	,398**
	Sig. (bilateral)	,004
	N	51
9. Eficacia	Correlación de Pearson	,093
	Sig. (bilateral)	,516
	N	51
10. Calidad	Correlación de Pearson	,072
	Sig. (bilateral)	,615
	N	51

Analizando el nivel de significancia entre el factor beneficios económicos de la SL y los VO con un nivel de confianza del 95%, el único valor organizacional significativo es: “respeto”, porque la probabilidad de aceptación de la hipótesis nula para este valor es:  $p=0.004$  siendo este menor al 0.05, por ello se determina que existe una relación directa entre el factor beneficios económicos de la SL y el VO “respeto” en el personal administrativo de la empresa SPM. Cabe resaltar que dicha asociación es débil, porque presenta un valor  $r=0.398$ .

Por otro lado, no presentan significancia el factor beneficios económicos de la SL y los VO siguientes: Profesionalismo, sentido de pertenencia a la organización, responsabilidad ante el trabajo, aprecio al trabajo, Honestidad, trabajo de equipo, lealtad, eficacia y calidad. Porque los valores probabilísticos de aceptación de la hipótesis nula presentes son mayores al 0.05, por ello se acepta la hipótesis nula, y se determina que no existe relación lineal directa entre el factor beneficios económicos de la SL y los VO mencionados en el personal administrativo de la empresa SPM.

### **4.3 Discusión de resultados**

De acuerdo a los resultados descriptivos de los niveles de SL obtenidos se concluye que, los trabajadores de SPM presentan un en su mayoría relativa con un 47.1% de la muestra un nivel “Satisfecho” al igual que en los resultados encontrados por Calderón (2016), en donde se concluye que un total de 60% de la muestra presenta un nivel de SL “Satisfecho”. Del mismo modo Fonseca (2009) obtuvo como resultados de su investigación que los sujetos presentaban niveles de satisfacción “moderadamente satisfechos”. Por otro lado, Campos (2016), concluyó en su investigación sobre el nivel de SL de los trabajadores de una empresa agrícola usando el instrumento de escala de SL-SPC, que el 60% de los trabajadores presentan un nivel de “insatisfechos”

Con respecto a los resultados descriptivos sobre el nivel de los VO, se concluye en la presente investigación que con un 88.2% de la muestra el personal administrativo de la empresa SPM presenta un nivel “alto” de dichos valores, siendo estos resultados semejantes a los hallados por Santos (2014), en donde se concluye que un 94% de los sujetos de su investigación poseen un nivel “alto” de los VO.

El objetivo primordial de la investigación fue determinar la relación existente entre la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM. teniendo como herramientas de aplicación el test Escala de SL-SPC y el Cuestionario para identificar los VO. Por lo tanto, y de acuerdo al coeficiente de correlación presenta un valor de  $r=0.479$ , se concluye que existe una débil relación directa entre la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM. Al contrario de Morales (2005), quien concluye que existe una relación directa en su caso muy alta y significativa entre la SL y los VO del sector universitario presentando un coeficiente de correlación de  $r=0.73$ .

Del mismo modo Natarajan (2012) concluye que existe una relación directa entre los valores organizacionales, personales y la SL, demostrando también que estos valores son posibles predictores de un alto nivel de SL, en comparación con los valores personales. También Jintae y Xia (2012), concluyeron que los VO, la SL y el compromiso empresarial presentan relación directa y altos niveles de significancia. De la misma forma Diskienê y Gostautas (2010), determinaron que existe una relación positiva significativa entre los valores individuales y organizacionales, la cultura organizacional y la SL.

Por otro lado, Benedito, Bonavia y Linares (2008) encontraron resultados similares al presentar gran número de correlacionales significativas entre los diferentes VO y algunas facetas de SL. Anccana y Quispe (2013), precisaron que si bien la cultura organizacional no influye de manera positiva en la SL de los empleados si presenta un nivel positivo de relación el factor de los VO y la SL.

Respecto al objetivo específico del factor significación de la tarea de la SL y los VO, se concluye que los valores: Profesionalismo, Sentido de pertenencia a la organización, Responsabilidad ante el trabajo, Aprecio al trabajo, Trabajo en equipo, Lealtad, Respeto, Eficacia y Calidad presentan relación directa débil con el factor Significación de la Tarea de la SL en el personal administrativo de la empresa SPM (Ver Tabla 32), , Campos (2016) afirma que la significación de la tarea es el recurso brindado por la empresa, en relación a los beneficios que permiten regular la actividad laboral, estos beneficios giran en torno a las funciones propiamente dichas y a sus resultados, al material ofrecido y a la estructura organizacional, dichos resultados coinciden con los encontrados por Arias y Justo (2013) quienes refieren que cuando la empresa se preocupa por establecer un correcto diseño de las funciones, una equilibrada estructura organizacional y procura satisfacer las necesidades materiales del personal, estos expresan una actitud agradable al mismo, mostrando sentido de pertenencia a la empresa, responsabilidad y eficacia antes tus labores diarias. Por otro lado, no se encontró relación del factor significación de la tarea de la SL y el VO Honestidad.

En cuanto al objetivo específico sobre el factor condiciones de trabajo de la SL y los VO, se concluye en la presente investigación que los valores: Sentido de pertenencia a la organización y Respeto presentan una débil relación directa con el factor Condiciones de Trabajo de la SL en el personal administrativo de la empresa SPM (Ver tabla 33). Al respecto Palma (1999) refiere que el factor Condiciones de trabajo son aquellas disposiciones físicas o materiales que normalizan la actividad laboral. Es decir, los trabajadores de SPM consideran que el factor de la SL Condiciones de trabajo es positivo, y por ende muestran mayor sentido de pertenencia a la organización, y promueven un ambiente de respeto entre sus compañeros. Por otro lado, no se encontró relación directa con los Valores Profesionalismo, Responsabilidad ante el trabajo, Aprecio al trabajo, Honestidad, Trabajo de equipo, Lealtad, Respeto, Eficacia, Calidad. Estos resultados concuerdan con lo expuesto por Herzberg (1959), quien indica que

las condiciones de trabajo (Factores Higiénicos), generan insatisfacción en los trabajadores.

En lo que respecta al objetivo específico entre el factor Reconocimiento Personal y/o Social de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM (Ver tabla 34), se concluye que los valores: Sentido de la pertenencia a la organización, Responsabilidad del trabajo, Trabajo en equipo, Lealtad y Respeto presentan relación directa débil con el factor Reconocimiento personal y/o Social de la SL. Es decir, los trabajadores de SPM identifican reconocimiento de sus labores y en los resultados que sus logros obtienen, un ejemplo de esto, son las diversas promociones de puestos que se llevan a cabo en la organización, que permite a los trabajadores elevar el compromiso que tienen con la misma y adquirir mayores responsabilidades, Esto coincide con lo indicado por Great place to work (2014) quienes refieren que una de las características que indican que los valores han sido adoptados por los trabajadores, es que promuevan el respeto, trabajo en equipo y un ambiente de confianza y seguridad entre sus compañeros, cabe resaltar que más de la mitad de los trabajadores, indicaron que se encuentran satisfechos en referencia a este factor (Ver tabla 17), asimismo, se corrobora también lo indicado por Calderón (2016), quien reveló que una de las causas por las que los trabajadores muestran actitudes positivas en su entorno laboral, es por el “Reconocimiento” por parte de sus jefes y compañeros. Por otra parte, los factores Profesionalismo, Aprecio al trabajo, Honestidad. Eficacia y Calidad no indican relación directa con el factor de la SL Reconocimiento Personal y/o Social.

Respecto al objetivo específico entre el factor Beneficios económicos de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM, se concluyó que solamente el valor “Respeto”, presenta una débil relación directa con el factor Beneficios económicos de la SL, por lo tanto, se corroboran los resultados obtenidos por Arias y Justo (2013), quien identificó que los trabajadores muestran una actitud positiva y agradable ante el trabajo, cuando el salario y beneficios económicos que perciben, logra cubrir sus necesidades y

expectativas, por lo tanto, se concluye que los trabajadores de SPM identifican el factor beneficios económicos como un motivo de SL, y a su vez, perciben respeto de acuerdo al grado jerárquico que ocupan en la empresa. Además, Herzberg (1959) en su teoría bifactorial, encontró que el factor beneficios económicos se encuentra dentro de los factores higiénicos que podrían generar insatisfacción laboral. En cuanto al valor respeto, Natarajan (2012) refiere que el valor “Armonía” el cual definió como el respeto entre los trabajadores, sería uno de los principales promotores de la SL a nivel extrínseco. Por otro lado, no se encontró relación directa Profesionalismo, Sentido de pertenencia a la organización, Responsabilidad ante el trabajo, Aprecio al trabajo, Honestidad, Trabajo de equipo, Lealtad, Eficacia y Calidad.



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Por medio del análisis y discusión de todos los resultados obtenidos en el estudio podemos concluir en lo siguiente:

1. Se encontró que existe una relación débil entre la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM, con un coeficiente de correlación de  $r=0.479$ .
2. Se concluye que existe relación débil entre el factor Significación de la Tarea de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM, específicamente con los valores Profesionalismo con un coeficiente de  $r=0.519$ , Responsabilidad para el trabajo  $r=0.451$ , Aprecio al trabajo  $r=0.338$ , Trabajo en equipo  $r=0.437$ , Lealtad  $r=0.430$ , Respeto  $r=0.314$ , Eficacia  $r=0.330$  y Calidad  $r=0.450$ .
3. Existe relación débil entre el factor Condiciones de Trabajo de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM, específicamente con los valores Sentido de pertenencia a la organización con un coeficiente  $r=0.314$  y respeto  $r=0.383$ .
4. De igual manera, se concluye que existe una relación débil entre el factor Reconocimiento del Personal y/o Social de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM, específicamente con los valores Sentido de pertenencia a la organización con un coeficiente  $r=0.441$ , Responsabilidad ante el trabajo  $r=0.411$ , Trabajo en equipo  $r=0.310$ , Lealtad  $r=0.388$  y Respeto con un coeficiente  $r=0.282$ .
5. Finalmente, se halló que existe una relación débil entre el factor Beneficios económicos de la SL y los VO del personal administrativo de la empresa SPM, específicamente con el valor Respeto con un coeficiente  $r=0.398$ .

## 5.2 Recomendaciones

1. A la gerencia de la empresa estudiada, se recomienda mantener activamente todos aquellos procesos de mejora continua que promuevan el desarrollo de habilidades, competencias y VO tales como talleres, planes de capacitación, análisis de puestos, campañas de bienestar, etc., generando y garantizando de este modo un alto nivel de SL entre sus empleados.
2. Salvaguardar la actualización de todos los compendios de perfil y funciones de la organización, así como la estructura organizacional plasmada en el organigrama de la empresa; asimismo, estas actualizaciones deberán ser comunicadas continuamente a los empleados.
3. Actualizar y comunicar las políticas corporativas, el código de conducta y procedimientos principales establecidos por la organización.
4. Desarrollar el proceso de evaluación de desempeño de los empleados, con el fin de medir constantemente los logros obtenidos por sus miembros, y estos sean reconocidos por la organización, del mismo modo, consentirá identificar cuáles son los puntos a mejorar en el desempeño de cada miembro de la organización.
5. Establecer mayores beneficios para los trabajadores tanto tangibles como intangibles. Para ello, es necesario crear un sistema de bandas salariales alineado al mercado actual, que sustente equidad y una remuneración justa para todo el personal.
6. Para los psicólogos organizacionales, se recomienda continuar realizando investigaciones de esta índole, promoviendo de forma continua y perseverante los diversos componentes, elementos o factores que identifiquen posibles causas para la SL de los trabajadores en el Perú.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, Y., Coello, P. (2015). Valores Humanos, Actitudes Y Comportamientos pro Ambientales en Estudiantes Universitarios De Lima-Perú, *Revista Peruana. Obstet. Enferm.* 11, (1).
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24, (1), 25-40.
- Ancana, J., & Quispe, K. (2013). *Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa INCMENA S.A.C. en el distrito de villa el salvador – 2012*, (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Andrade, H., (1995). La definición de los valores organizacionales. *Management Today en español*, 14 (3), 12-17.
- Arias, W. y Justo, O. (2013), Satisfacción Laboral en trabajadores de dos tiendas de departamento: un estudio corporativo, *Revista Ciencia y Trabajo de Chile*, 15, p.47.
- Atalaya, m. (1999, 15 de marzo). Satisfacción Laboral y Productividad, *Revista de Psicología*, Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Benedito, M., Bonavia, T. y Linares, L. (2008). *Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral*, (Tesis de pregrado). Universidad de Valencia, España.
- Bilbeny, N. (1992). ¿Cómo pensar los valores morales a partir de Kant?, *Revistas Científicas Complutenses*,40(17), 181-186. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/ASHF/le/>.

- Blanchard, K. & O'Connor, M. (1997, 6 de setiembre). *Administración por valores. Banco de Ideas Publicitarias Ltda. (27), p.36.*
- Brentano, F. (1917). El Problema de los valores en la teoría del conocimiento moral de Franz Brentano, *Filosofía y Letras, (4),19-22.*
- Burgos, J. y Pulido, C. (2006, 14 de agosto). Aporte de los Valores al Desarrollo de las Organizaciones, *Athamor Peru*, Recuperado de <http://athamorperu.com/descargas/12Valores%20Organizacionales.pdf>.
- Calderón, E., (2016). *Nivel de Satisfacción Laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango.
- Campos R. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo,* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Perú.
- Celedón P. (2004, 4 de abril). Administración de los recursos humanos, *Gestiopolis*, Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-los-recursos-humanos/>.
- Chávez L. (2014). *Efectividad de un programa de valores organizacionales para aumentar el sentido de pertenencia en los colaboradores de corporación del ahorro,* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano.* Recuperado de <http://www.facso.unsj.edu.ar>.
- Cortés, G. (1993). La Satisfacción Laboral como un predictor de las expectativas de jubilación temprana en la UADY. 7(4), 37-38. Recuperado de [file:///C:/Users/yamira.pena/Downloads/66-199-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/yamira.pena/Downloads/66-199-1-PB%20(1).pdf).
- Cota, A. (2002). *La importancia de los valores en el desarrollo humano de la organización.* (tesis de maestría). Universidad de Nuevo León, México.

- Cruz, J. (Febrero de 2016). Los valores y sus teorías. En C. Cárdenas (Presidencia). *Los Valores en la actualidad*. Simposio llevado a cabo en el XIII Congreso Internacional de Filosofía, México.
- Davis, K. y Newstrom, J. W. (2002). Comportamiento humano en el trabajo. *McGraw Hill*. Recuperado de <https://www.academia.edu/>
- Dawis, R. V. y Lofquist, L. H. (1984). *A Psychological Theory of Work Adjustment: An Individual Differences Model and Its Applications*. (Tesis de Maestría). University of Minnesota, Minneapolis, Estados Unidos.
- Diskienė D. y Goštautas V. (6 de junio de 2010), Relationship between individual and organizational values and employees' job satisfaction, *Current Issues of Business and Law*, (5),p.2.
- Fonseca, Y. (2010). Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed) de la provincia de Granma. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 11, (2), 15-9.
- García, D. (22 de mayo de 2010). Satisfacción Laboral: una aproximación teórica. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>.
- García, S. (2011). Dirección por Valores (DPV) *Instituto de Formación Continua*, Universidad de Barcelona. Recuperado de <https://www.google.com.pe/search?q=direccion+por+valores+garcia&oq=direccion+por+valores/>
- Great place to work (2 de setiembre de 2014). Los Valores Organizacionales. *Great Place to Work Institute UK*, Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones-y-eventos/informes-de-investigacion-y-casos-de-estudio/961-los-valores-organizacionales>
- Guaita, W., Rodríguez, C. y Velásquez, Y. (2011). *Aproximación de los valores organizacionales como elementos potenciadores del éxito en las*

- organizaciones*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.
- Guaita, W., Rodríguez, C. y Velásquez, Y. (2012). *Los valores Organizacionales: Referencia para la evaluación de la productividad*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.
- Harpaz, I. (6 de julio 1983), Job Satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis, *Nueva York Libra Publishers*. Recuperado de <https://scholar.google.com.pe/>
- Hernández, R. Sampieri, C. Collado, y P. Baptista (2006). Metodología de la investigación. *Investigar*. Recuperado de <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/>
- Herzberg, F. (1959). Una vez más ¿Cómo motivar a sus empleados?, *Publicaciones Ejecutivas de México*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1431362>
- Jintae, X. y Xiao, S. (2012). Work values, job satisfaction and organizational commitment in China, *The International Journal of Human Resource Management*, 23, (10).
- Judge ,T. y Bretz R. (19 de marzo de 1992), The Effects of Work Values on Job Choice Decisions, *Researchgate*, Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/37149633>
- Kant, E. (1724), Filosofía de la historia, Traducido por Eugenio Ímaz, (2017), *Fondo de Cultura Económica*, 118-119.
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2004). Administración: una perspectiva global, *McGraw-Hill*. Recuperado de <http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/>
- Locke, E. (1969). What is job satisfaction?, *Organizational Behavior and Human Performance*, (4),14.
- Locke, E. (27 de octubre 1976) "The nature and causes of job satisfaction", *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago, Rand McNally

- Marañón, E, Bauzá E. y Bello A. (2006). La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación* (7),12,651-653.
- Mayo, E. (1924). *Roethlisberger y Dickson en la Planta Hawthorne de la Western Electric Company*. (Tesis de doctorado) Universidad de Chicago, Estados Unidos.
- Merino, E. (2011). Teoría del ajuste laboral y orientación vocacional. *Revista International Journal of Developmental and Educational Psychology*, (1), p. 5.
- Morales, D. (2005). *Valores Organizacionales y Satisfacción Laboral en el Sector Universitario*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Beloso Chacín, Venezuela.
- Natarajan K. (02 de noviembre de 2012), Relationship of Personal and Organizational Values with Job Satisfaction, *Journal of Management Research*, (12), p.2.
- Nietzsche, F. (1844). Así habló Zaratustra, En C. Vergara. (Ed.), *Ein Buch für Alle und Keinen*, (pp. 23-27). Porrúa, México: Edaf. Madrid
- Palma, S. (Noviembre 1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), Lima, Perú.
- Palma, S. (2005). Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Paniagua E., Martínez E. y Longuinos J. (2011). *Los valores corporativos de la Universidad de Murcia*. (Tesis de pregrado) Oficina de dirección estrategia, Universidad de Murcia, España.

- Payne R., Fineman T. y Wall S. (1976). Organizational Climate and Job Satisfaction: A Conceptual Synthesis, *Researchgate*, Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/222189453>
- Pérez, P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador*. (Tesis de Maestría). Universidad Abierta Interamericana.
- Porter, L. (1962). Job attitudes in management: I. Perceived deficiencies in need fulfilment as a function of job level. *Revista Journal of Applied Psychology*, (46), p. 375-384.
- Remolina, G. (2005). *Formación en Valores*. (Trabajo de grado). Universidad Javeriana, Bogota. Recuperado de <http://sistemaucem.edu.mx/bibliotecavirtual/oferta/licenciaturas/contaduria/>
- Revilla E. (2013). *Los valores organizacionales. el caso de un instituto pedagógico público de Lima*, (Tesis para optar el Grado de Magíster), Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional. *Prentice Hall*. Universidad de Nuevo León, México: Prentice Hall.
- Rokeach M. (14 de Abril de 1973). The Nature of Human Values, *New York: Free Press*, (5), 438-439.
- Sánchez, P. (1990) *Análisis comparativo de las teorías de Holland y la teoría de ajuste al trabajo de Minesota (mtwa) en orientación profesional*, (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/304824941>
- Sánchez, R. (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Santos, K. (2016). *Correlación de los valores organizacionales sobresalientes del personal administrativo de una empresa de consultoría y auditoría de*



*Guatemala, por edad, género, religión y antigüedad laboral.* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Schneider, B. y Snyder, R. (1975). Some relationship between job satisfaction and organizational climate. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 318-328.

Sierra, R. (1988). Técnicas de investigación Social. Teoría y Ejercicios. *Paraninfo*. Madrid, España.

Taylor, F. (2 de enero de 1911). Principios de la administración científica. *Londres: Harper & Brothers*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/taylor-fundamentos-y-principios-de-la-administracion-cientifica/>

Vargas, J. (2007). La Culturocracia Organizacional en México. *Eumed.net*. Ciudad de Mexico, Mexico.

Windelband, W. (1884). *History of ancient philosophy*, Universidad de Sstrasbourg, 1(2).

Zárate, R. (2008). Valores Organizacionales. *Guías del Éxito Empresarial*. Recuperado de <http://www.cesa.edu.co/pdf/el-cesa/16r.zarate-valores-organizacionales.pdf> .

# ANEXOS

**ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LOS VALORES ORGANIZACIONALES DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA**

**SOUTHERN PEAKS MINING**

<b>Planteamiento del Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables y factores</b>	<b>Muestra</b>	<b>Diseño</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Pregunta General:</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1</b>	<b>Población</b>	<b>Método:</b>	<b>Cuestionario de Satisfacción Laboral</b>
- ¿Cuál es la relación entre la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining?	- Determinar la relación existente de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining.	- Existe relación entre la Satisfacción laboral y los valores organizacionales entre el personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining.	Satisfacción Laboral - Significación de la tarea. - Condiciones de trabajo. - Reconocimiento Personal y/o social - Beneficios Económicos.	Personal administrativo en planilla de la empresa Southern Peaks Mining, departamento de Lima, ubicada en una zona urbana en el distrito de Santiago de Surco.	El tipo de investigación es correlacional, con un enfoque cuantitativo.	“Escala de Opiniones SL-SPC”, creado por Sonia Palma en el año 2005, en el cual uso una escala de Likert que mide la actitud del empleado hacia el trabajo a través de 4 factores: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o Social, Beneficios Económicos.
<b>Preguntas Específicas</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 2</b>	<b>Muestra</b>	<b>Diseño:</b>	
- ¿Cuál es la relación entre factor Significado de la Tarea de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa Southern	- Identificar la relación existente entre el factor Significado de la Tarea de la Satisfacción Laboral y los Valores Organizacionales en el personal administrativo de la empresa Southern Peaks	Existe relación entre el factor Significación de la Tarea de la Satisfacción laboral y los Valores Organizacionales entre el personal administrativo de la	Valores Organizacionales  - Profesionalismo - Sentido de pertenencia a la organización - Responsabilidad	51 empleados de las áreas de: Recursos Humanos, Proyectos, Logística, Medio Ambiente, Sistemas,	El diseño es correlación y transversal, pues se establecerá la relación entre las variables medidas Valores organizacionales	<b>Cuestionario de Valores Organizacionales</b>

<p>Peaks Mining?  - ¿Cuál es la relación entre el factor Condiciones de Trabajo de la satisfacción laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining?  - ¿Cuál es la relación entre el factor Reconocimiento Personal y/o Social de la satisfacción laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining?  - ¿Cuál es la relación entre el factor Beneficios Económicos de la satisfacción laboral y los Valores Organizacionales del personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining?</p>	<p>Mining.  - Conocer la relación existente entre el factor Condiciones de Trabajo de la satisfacción laboral y los Valores Organizacionales en el personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining.  - Comprender la relación existente entre el factor Reconocimiento Personal y/o Social de la satisfacción laboral y los Valores Organizacionales en el personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining.  - Identificar la relación existente entre el factor Beneficios Económicos de la satisfacción laboral y los Valores Organizacionales en el personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining.</p>	<p>empresa Southern Peaks Mining.  - Existe relación entre el factor Condiciones de Trabajo de la Satisfacción laboral y los Valores Organizacionales entre el personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining.  - Existe relación entre el factor Reconocimiento del Personal y/o Social de la Satisfacción laboral y los Valores Organizacionales entre el personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining.  - Existe relación entre el factor Beneficios económicos de la Satisfacción laboral y los Valores Organizacionales entre el personal administrativo de la empresa Southern Peaks Mining.</p>	<p>ante el trabajo  - Aprecio al trabajo  - Honestidad  - Trabajo de equipo  - Lealtad  - Respeto  - Eficacia  - Calidad</p>	<p>Finanzas y Tesorería, Contabilidad, Comercial, Legal, Geología, Desarrollo de Negocios, Administración, Planeamiento, Planta Concentradora y Relaciones Comunitarias de la empresa de Southern Peaks Mining ubicada en una zona urbana en el distrito de Santiago de Surco.</p>	<p>y satisfacción laboral en un momento único en el tipo de los empleados de Southern Peaks Mining.  (Hernández, et al. 2003, p.128)</p>	<p>Cuestionario para identificar los valores organizacionales creado por Karen Steffany Santos González en el año 2014 en Guatemala, la cual usa la escala Likert y mide el nivel de valores organizacionales que tienen los colaboradores de la organización, a través de diez indicadores: profesionalismo, sentido de pertenencia a la organización, responsabilidad ante el trabajo, aprecio al trabajo, honestidad, trabajo de equipo, lealtad, respeto, eficacia y calidad.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ANEXO 2

### ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino  Femenino

Area de Trabajo \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en el mismo. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa eN el cuadrado que considere expresar mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

		TA	A	I	D	TD
1	distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"					
7	Me siento útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad de trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagradaría que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

### ANEXO 3

#### ESCALA DE OPINIONES - VL

A continuación, encontrará una serie de preguntas que reflejan las actitudes que usted posee no solo en el ámbito laboral sino personal, por lo que se le pide que responda los siguientes ítems que considere importantes para usted. Este cuestionario es confidencial; por ello, se le pide que sea lo más sincero posible.

Instrucciones:

Para responder señale el número que mejor corresponda en este momento a su respuesta, utilizando las siguientes claves:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

1	Mi profesión me hace sentir realizado	
2	Me siento identificado con la empresa todo el tiempo	
3	Cumplo con mis funciones dentro de la empresa	
4	Aprecio lo que hago en mi trabajo	
5	Cumplo con no revelar confidencias recibidas ya sean personales o profesionales	
6	La interacción con mis compañeros de trabajo ayuda a mi labor dentro de la empresa	
7	Mi lealtad hacia la empresa prevalece ante circunstancias adversas	
8	Me siento respetado por mis compañeros y jefes todo el tiempo	
9	Busco ser eficiente en las tareas que realizo en mi trabajo	
10	Procuro la excelencia en las labores que realizo	
11	Mi realización profesional me permite realizar un mejor trabajo	
12	Me siento parte de un equipo dentro de la organización	
13	Cumplo con mi trabajo a tiempo	
14	No me importa trabajar más horas del horario normal de mis labores	
15	Guardo discreción y seriedad ante confidencias personales y secretos profesionales	
16	Mi trabajo se caracteriza por el permanente trabajo en equipo	
17	Me considero leal a la misión y visión de la empresa	
18	Me siento en un ambiente de respeto y estimación dentro de la empresa	

19	Los objetivos que me propongo en mi trabajo son de alto nivel	
20	Me caracterizo por entregar mi trabajo impecable	
21	Mi actividad profesional me conduce a brindar lo mejor de mí mismo en el trabajo	
22	Me siento orgulloso por los logros que tiene la empresa	
23	Realizo sin demora las labores que me asignan	
24	Mi mayor entretenimiento es mi trabajo	
25	Cuando me equivoco en el trabajo reconozco mis errores	
26	Me siento parte de un equipo dentro de la empresa	
27	Yo trabajo no sólo porque me pagan, sino porque tengo un compromiso más profundo con la empresa	
28	Se respetan mis opiniones dentro del ambiente del trabajo	
29	Me considero una persona que busca el éxito dentro de mis actividades laborales	
30	Me considero una persona que busca la calidad en todo lo actividades laborales	

## ANEXO 4

### Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

#### RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LOS VALORES ORGANIZACIONALES DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SOUTHERN PEAKS MINING

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de dos cuestionarios: Satisfacción Laboral y de Valores Organizacionales. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcrita la información, se destruirá.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante el desarrollo del cuestionario. Si algunas de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

**Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yamira Peña. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es propósito medir la relación que tiene los valores organizacionales Esfuerzo, respeto, colaboración, integridad y responsabilidad con la satisfacción laboral de los colaboradores de SPM.**

**Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos.**

**Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Yamira Peña, Yamira.pena@spm.pe.**

-----  
**Nombre del Participante  
(en letras en imprenta)**

**Firma del Participante**

**Fecha**



## ANEXO 5 – BASE DE DATOS

### SATISFACCION LABORAL

n	Edad	Sexo	Area de Trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	Total	
1	21	F	RECURSOS HUMANOS	2	4	2	2	4	5	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	73	
2	41	M	PROYECTOS	2	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	5	4	3	2	4	1	5	2	2	2	2	3	2	2	2	78	
3	39	M	LOGISTICA	2	3	1	1	4	4	1	2	3	4	4	3	5	4	3	3	4	2	4	2	2	1	2	4	1	1	3	73	
4	33	F	LOGISTICA	2	4	2	1	4	4	1	2	2	4	4	2	5	2	2	2	4	1	4	2	2	1	2	2	1	1	1	64	
5	39	M	LOGISTICA	2	2	1	1	2	5	1	2	3	5	5	4	5	2	2	3	5	2	5	2	1	1	1	5	1	1	3	72	
6	35	F	MEDIO AMBIENTE	2	4	3	2	4	4	2	1	2	5	4	5	4	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	5	2	2	2	79	
7	32	M	SISTEMAS	4	3	4	1	3	3	1	4	3	4	4	4	5	1	5	3	4	1	5	3	2	2	2	2	1	1	1	2	76
8	38	M	SISTEMAS	5	3	2	1	4	5	1	5	3	4	4	2	4	1	4	2	4	1	5	5	2	2	5	4	1	1	2	82	
9	36	M	SISTEMAS	3	2	4	4	2	2	4	2	4	1	1	3	1	4	3	4	3	4	1	2	4	4	4	2	4	4	5	81	
10	42	M	SISTEMAS	4	2	2	1	4	4	1	5	4	4	5	5	1	5	4	5	2	5	4	1	4	3	2	1	1	1	2	85	
11	26	F	FINANZAS Y TESORERIA	2	1	2	1	2	4	2	3	4	3	5	3	5	1	3	5	3	2	4	2	1	1	3	2	2	1	4	71	
12	38	F	CONTABILIDAD	1	1	2	2	4	5	1	1	2	5	5	5	5	2	2	2	5	1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	67	
13	25	M	FINANZAS Y TESORERIA	1	3	3	4	2	5	2	1	3	4	4	5	3	4	2	4	5	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	82	
14	61	M	COMERCIAL	2	2	2	2	5	5	2	2	2	5	5	2	4	2	5	4	5	2	5	2	2	2	2	4	2	2	3	82	
15	28	F	RECURSOS HUMANOS	1	5	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	65	
16	29	M	RECURSOS HUMANOS	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	5	5	2	2	2	4	2	5	3	1	2	2	2	4	2	2	4	74
17	54	M	COMERCIAL	1	1	2	1	1	4	1	1	4	3	5	5	5	1	1	5	5	1	4	1	4	2	1	5	2	2	5	73	
18	35	F	RECURSOS HUMANOS	2	2	4	1	1	4	2	2	4	4	4	5	5	2	4	4	5	1	4	2	2	2	2	3	1	2	4	78	
19	44	F	RECURSOS HUMANOS	3	2	2	2	4	5	1	2	2	4	5	4	5	1	2	2	4	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	76	
20	27	M	MEDIO AMBIENTE	3	3	3	2	2	5	2	1	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3	4	2	3	2	2	4	2	2	2	72	
21	27	M	LEGAL	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	71
22	42	M	GEOLOGIA	4	3	2	1	4	3	1	2	2	5	4	5	5	4	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	1	2	3	79	
23	23	F	DESARROLLO DE NEGOCIOS	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	3	2	4	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	73	
24	40	F	CONTABILIDAD	1	4	3	1	4	5	1	1	1	4	4	4	4	1	1	2	4	2	4	1	1	1	1	4	2	2	1	64	
25	35	M	CONTABILIDAD	2	4	4	1	5	5	1	1	2	5	4	4	5	1	1	2	5	1	5	2	4	1	2	4	2	1	1	75	
26	30	M	CONTABILIDAD	2	3	4	1	4	5	1	2	2	4	5	4	5	1	2	2	4	2	5	4	2	2	2	4	1	1	1	75	
27	39	M	CONTABILIDAD	2	3	2	1	5	5	1	1	2	5	5	5	5	1	2	2	5	1	5	1	1	1	1	3	1	1	3	71	
28	28	F	CONTABILIDAD	2	3	2	2	4	5	1	2	2	5	3	4	5	2	1	3	4	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	75	
29	25	M	CONTABILIDAD	2	3	2	1	4	4	2	1	3	4	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	69	
30	29	M	CONTABILIDAD	2	2	2	1	4	5	1	1	4	4	5	1	5	4	4	2	5	1	5	2	2	2	2	4	1	2	3	76	
31	43	F	RECURSOS HUMANOS	3	3	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	76	
32	41	M	CONTABILIDAD	3	3	4	1	4	4	2	2	2	4	5	4	5	1	2	3	5	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2	78	
33	37	M	CONTABILIDAD	2	1	2	1	2	4	1	2	4	5	5	5	5	1	2	4	4	1	5	2	2	2	2	3	2	2	1	72	
34	64	M	ADMINISTRACION	2	1	1	1	1	4	1	4	4	1	4	5	1	4	5	1	2	5	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	57
35	21	F	COMERCIAL	4	3	4	4	2	4	1	1	3	4	4	3	4	2	2	3	3	1	5	1	1	1	1	3	2	2	1	69	
36	39	F	ADMINISTRACION	2	3	3	1	3	5	2	2	3	4	5	4	5	2	2	3	4	2	5	2	2	2	2	4	2	2	2	78	
37	25	F	RECURSOS HUMANOS	2	2	2	1	4	5	1	2	2	4	5	4	5	1	4	2	5	2	5	2	3	2	4	3	1	2	3	78	
38	34	M	SISTEMAS	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	1	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	83	
39	31	M	FINANZAS Y TESORERIA	1	3	2	2	3	5	2	2	3	5	5	5	5	1	3	3	5	1	5	1	3	2	2	3	2	2	2	78	
40	37	F	ADMINISTRACION	1	3	1	1	5	5	1	1	2	5	5	5	5	1	1	2	5	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	67	
41	48	M	FINANZAS Y TESORERIA	3	4	2	2	4	5	2	2	2	5	5	5	5	3	3	2	5	2	5	2	2	2	2	3	2	2	1	82	
42	35	M	PLANEAMIENTO	1	5	5	1	5	5	1	1	4	5	5	5	5	1	2	2	5	1	5	2	2	2	2	2	1	1	2	78	
43	24	M	GEOLOGIA	4	2	1	2	4	5	1	1	4	3	5	4	4	2	2	2	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	1	73	
44	33	F	RECURSOS HUMANOS	3	3	1	1	3	5	1	3	3	5	5	5	5	1	3	3	5	1	5	3	1	1	3	5	1	1	1	77	
45	24	F	RECURSOS HUMANOS	2	3	2	2	4	5	2	2	2	3	5	5	5	2	3	4	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	77
46	33	M	PLANTA CONCENTRADORA	2	3	2	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	4	2	2	2	75	
47	19	M	RELACIONES COMUNITARIAS	2	2	2	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	77	
48	38	M	SISTEMAS	4	2	1	1	4	4	1	2	2	4	5	2	4	1	3	3	3	1	5	2	1	1	2	2	1	1	2	64	
49	42	M	SISTEMAS	2	3	1	2	3	3	2	2	4	4	5	4	4	1	2	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	71	
50	26	F	PLANEAMIENTO	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	1	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	69	
51	30	M	PROYECTOS	2	2	2	1	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	79	

VALORES ORGANIZACIONALES

n	Edad	Sexo	Area c	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total2	
1	21	F	RECUF	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	117	
2	41	M	PROYE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	147	
3	39	M	LOGIS	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	135	
4	33	F	LOGIS	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	142	
5	39	M	LOGIS	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147	
6	35	F	MEDIC	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	120	
7	32	M	SISTEN	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	130	
8	38	M	SISTEN	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	139	
9	36	M	SISTEN	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	135	
10	42	M	SISTEN	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	134	
11	26	F	FINAN	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	136	
12	38	F	CONT.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	142	
13	25	M	FINAN	3	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	128
14	61	M	COME	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	136	
15	28	F	RECUF	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	145	
16	29	M	RECUF	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	134	
17	54	M	COME	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	2	5	4	3	4	2	5	5	3	5	2	4	4	5	5	127	
18	35	F	RECUF	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	134	
19	44	F	RECUF	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	139	
20	27	M	MEDIC	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	5	5	116	
21	27	M	LEGAL	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	137	
22	42	M	GEOLO	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	143	
23	23	F	DESAR	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	133	
24	40	F	CONT.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	147	
25	35	M	CONT.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	148	
26	30	M	CONT.	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	145	
27	39	M	CONT.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	145	
28	28	F	CONT.	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	140	
29	25	M	CONT.	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	129	
30	29	M	CONT.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	144	
31	43	F	RECUF	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	147	
32	41	M	CONT.	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	5	5	5	4	5	5	134	
33	37	M	CONT.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148	
34	64	M	ADMIL	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	144	
35	21	F	COME	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	5	5	3	3	4	4	119	
36	39	F	ADMIL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149	
37	25	F	RECUF	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	130	
38	34	M	SISTEN	3	2	5	4	5	4	3	4	4	3	4	2	3	4	5	2	3	4	3	4	3	2	4	1	4	2	3	3	3	4	100	
39	31	M	FINAN	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	139	
40	37	F	ADMIL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
41	48	M	FINAN	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	131	
42	35	M	PLAN	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146	
43	24	M	GEOLO	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	131	
44	33	F	RECUF	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	148	
45	24	F	RECUF	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	137	
46	33	M	PLAN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	144	
47	19	M	RELAC	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	5	123		
48	38	M	SISTEN	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	141	
49	42	M	SISTEN	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	114	
50	26	F	PLAN	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	138	
51	30	M	PROYE	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	138	

