

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Satisfacción Laboral en los Colaboradores Administrativos de Ecosermill E.I.R.L. en la  
Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Gysela Paola, Saldaña Silva

Lima - Perú

2018

### *Dedicatoria*

A Dios por haberme guiado y haberme permitido tener salud para lograr mis objetivos.

A Melciades que desde el cielo me protege y me ayuda a salir adelante.

A Lidia por ser la motivación de mi vida y mi gran orgullo, gracias a ella soy y seré una gran profesional a futuro.

A todos aquellos hombres y mujeres que componen la fuerza motora laboral del Perú, a los que se esfuerzan día a día para lograr una mejor calidad de vida en este país.

### *Agradecimiento*

Le agradezco a Dios por haberme dado sus bendiciones cada día, por acompañarme y guiado a transcurso de mi carrera.

Gracias madre por apoyarme en todo momento, por los valores que me ha inculcado desde niña y por haberme dado la oportunidad de volver a estudiar una segunda carrera de la cual me siento muy orgullosa de tener una madre como ella.

Le doy gracias a mis hermanos por su apoyo constante durante este periodo, que estuvieron ahí para no rendirme y seguir adelante y lograr mi objetivo.

## **PRESENTACION**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Satisfacción Laboral en los Colaboradores Administrativos de Ecofermill E.I.R.L, en la Provincia de Patate, Departamento de la Libertad”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente.

Gysela Paola, Saldaña Silva

## INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de Anexos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstrac	xi
Introducción	xii

### **CAPITULO I: Planteamiento del problema**

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.1.2. Problema general	16
1.1.3. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación e importancia	17

### **CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual**

2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2. Base teórica	26
2.2.1. Historia de la Satisfacción Laboral	26
2.2.2. Conceptualización de la Satisfacción Laboral	28
2.2.3. Teoría de la Satisfacción Laboral	29
2.2.4. Variables sociodemográficas y Satisfacción Laboral	30
2.2.5. Importancia de la Satisfacción Laboral	33

2.2.6. Factores de la Satisfacción Laboral	34
2.2.7. Medición de la Satisfacción Laboral	42
2.2.8. Características de la Satisfacción Laboral	44
2.2.9. Causas de la Satisfacción Laboral	46
2.2.10. Consecuencias de la Satisfacción Laboral	46
2.3. Definiciones conceptuales	48
 <b>CAPÍTULO III: Metodología</b>	
3.1. Tipo de investigación	52
3.2. Diseño de investigación	53
3.3. Población y muestra	54
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	54
Tabla 1: Matriz de Operacionalización	55
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	56
 <b>CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados</b>	
4.1. Presentación de resultados generales	58
4.2. Presentación de resultados específicos	62
4.3. Procesamiento de los resultados	65
4.4. Discusión de los resultados	65
4.5. Conclusiones	68
4.6. Recomendaciones	70
 <b>CAPÍTULO V: Programa de intervención</b>	
5.1. Denominación del programa	72
5.2. Justificación del programa	72
5.3. Objetivos del programa	75
5.3.1 Objetivo general	75
5.3.2 Objetivos específicos	75
5.4. Sector al que se dirige	76
5.5. Metodología de la intervención	76
5.6. Recursos	77
5.6.1. Recursos profesionales	77
5.6.2. Recursos materiales	77

5.6.3. Recursos financieros	78
5.7. Procedimientos	78
5.8. Cronograma de Actividades	80
Referencias bibliográficas.	84

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de Consistencia.	91
Anexo 2: Encuesta de la Satisfacción Laboral.	92
Anexo 3: Fotografías de la muestra.	94
Anexo 4: Carta de Presentación a la Empresa Ecofermill E.I.R.L	96
Anexo 5: Carta de aceptación de Ecofermill E.I.R.L	97
Anexo 6: Reporte de Plagiarism Checker x Originality Report	98

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matiz de Operacionalización de la Variable	55
<b>Tabla 2.</b> Escala de Calificación de la Encuesta	56
<b>Tabla 3.</b> Baremo de interpretación de la Satisfacción Laboral	57
<b>Tabla 4.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” según el Género	58
<b>Tabla 5.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” según la Edad	59
<b>Tabla 6.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” según el Estado Civil	60
<b>Tabla 7.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” según la Antigüedad	61
<b>Tabla 8.</b> Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de “Ecosermill E.I.R.L” ubicado en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad	62
<b>Tabla 9.</b> Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de “Ecosermill E.I.R.L” según la Dimensión Extrínseco	63
<b>Tabla 10.</b> Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de “Ecosermill E.I.R.L” según la Dimensión Intrínseco	64

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Diseño de la investigación	54
<b>Figura 2.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” según el Género	58
<b>Figura 3.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” según la Edad	59
<b>Figura 4.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” según el Estado Civil	60
<b>Figura 5.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” según la Antigüedad	61
<b>Figura 6.</b> Nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de “Ecosermill E.I.R.L” ubicado en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad	62
<b>Figura 7.</b> Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de “Ecosermill E.I.R.L” según la Dimensión Extrínseco	63
<b>Figura 8.</b> Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de “Ecosermill E.I.R.L” según la Dimensión Intrínseco	64

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de Ecofermill E.I.R.L, en la Provincia de Patate, Departamento de la Libertad. El estudio es de tipo descriptiva, de nivel básica y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de datos. El diseño que se utilizó es no experimental (ex post facto), de corte transversal.

La población lo comprendió 30 colaboradores administrativos que laboran en la empresa Ecofermill y la muestra está representada por 30 colaboradores de esta empresa. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta de la satisfacción laboral tomada (Lic. Karla Saraí Ortiz Delgadillo)

Concluyendo que: La satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Ecofermill, responde a un nivel satisfecho igual al 43,3% lo cual evidencia que las condiciones y beneficios laborales, así como el ambiente laboral y las expectativas personales de los colaboradores se encuentran cubiertas con lo que la organización les brinda.

**Palabras Claves:** Satisfacción laboral, factores extrínsecos, factores intrínsecos, colaboradores, organización.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of job satisfaction of the administrative employees of the Ecosermill E.I.R.L, in the Pataz Province, Department of Liberty. The study is descriptive, basic level and with a quantitative approach according to data management. The design used is non-experimental (ex post facto), cross-sectional.

The population was comprised of 30 administrative employees who work in the Ecosermill company and the sample is represented by 30 employees of this company. The instrument used for data collection was the survey of job satisfaction taken (Lic. Karla Saraí Ortiz Delgadillo)

Concluding that: The job satisfaction of the administrative collaborators of Ecosermill, responds to a satisfied level equal to 43% which shows that the working conditions and benefits as well as the work environment and the personal expectations of the employees are covered with what the organization offers them.

**Keywords:** Job satisfaction, extrinsic factors, intrinsic factors, collaborators, organization.

## INTRODUCCION

En la actualidad hablar de Satisfacción Laboral desplaza un contenido de gran magnitud para ser analizado. El análisis y el estudio del mismo nos permiten aportar y corregir las inquietudes que aparecen en el ámbito laboral.

En la humanidad, el individuo sostuvo el uso de la naturaleza para satisfacer sus necesidades y con ello organizarse, estableciendo funciones y tareas específicas. La cooperación eficiente de los individuos organizados permite el crecimiento que se origina en la comunidad primitiva hasta la actualidad; este proceso llevó al ser humano a generar grupos dando como resultado que en el grupo existiera un líder o guía. La persona elegida como líder, debe tener su propia dirección mediante no se delimiten, aclaren y efectúen los fines u objetivos, Sin embargo, eso solo puede ser logrado si los colaboradores en las organizaciones conocen bien los objetivos. Esto permitirá identificarse con ellos.

Las empresas tratan de brindarles a sus trabajadores lugares de trabajo agradables, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y de cumplir con estándares que le permitan “buenos lugares para trabajar” tienen una gran ventaja competitiva, ya que obtienen mayores logros productivos y por ende financieros. También se da la insatisfacción laboral, que es un hecho que alarma a la mayoría de los empresarios.

La erradicación de las fuentes de insatisfacción previniendo en cierta medida a un mejor rendimiento del colaborador, evidenciado en una actitud positiva frente a la organización y de esta manera aumentar la productividad en la misma.

Para tener trabajadores satisfechos, se debe conocer cuáles son los múltiples agentes que contribuyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, como la satisfacción en el desempeño de los colaboradores en el trabajo. La satisfacción laboral es la postura del trabajador frente a su trabajo, se oriente que el factor humano es un elemento principal de cada empresa, porque reside en ellos el conocimiento y la creatividad, deben desarrollar políticas organizacionales, estas deben asumir el compromiso de gestiones sensibles de acuerdo a sus necesidades de los trabajadores, la satisfacción que la empresa genere en sus trabajadores le dará mayores beneficios y propiciara el mejoramiento del desempeño del trabajador. Es importante tomar en cuenta las prioridades del trabajador y satisfacerlas, para que los colaboradores se sientan a gusto trabajando, no lleguen a tomar la decisión de renunciar y poder ocasionar problemas en la organización.

Por lo tanto existe estudios sobre la Satisfacción Laboral resultan bastante interesantes ya que permiten a los trabajadores expresar su opinión respecto a cómo funciona la empresa y principalmente a como se sienten dentro de ella, así de este modo se logra la obtención de datos por parte de las entidades respecto al sentir de los colaboradores y se podrán a mejorar, corregir y reforzar aquellas actividades que lo requieran satisfacción en el trabajo, se traduce en bienestar colectivo ya que mejora las relaciones interpersonales y mantiene un adecuado ambiente laboral.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad muchas empresas desconocen el valor de la comodidad en cuanto a un buen ambiente laboral, es necesario que haya un clima laboral entre colaboradores porque es importante darle el primer lugar al recurso humano, se debe elegir estrategias que les permitan realzar la satisfacción, valores y reconocerlos por el trabajo que realizan. Para que se incluya una buena satisfacción laboral, siempre se debe brindar un adecuado seguimiento y dar importancia al personal porque ayudara a tener una mejor productividad habrá una buena organización, esto hará que se comprometan en la mejora continua, se obtendrá colaboradores satisfechos y productivos, es un punto clave para toda empresa porque los colaboradores deben cumplir el objetivo de ser exitosas, competitivas y son las personas indicadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas.

El autor Frederick Herzberg en el año (1959) aporta una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral, consideró la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos.

Actualmente guarda vínculos la satisfacción con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional y grado de inteligencia.

Para muchas individuos que se ubican laborando sienten que su mecanismo de trabajo según el horario de internamiento, no permiten una adecuada vida familiar,

condiciones desfavorables, se dan cuenta de varios aspectos que les hace personas insatisfechas profesionalmente, teniendo una respuesta negativa hacia su propio trabajo, esta respuesta depende de las estatus laboral , de la personalidad de cada colaborador y hace mención a un estado de intranquilidad, ansiedad y depresión al encontrarse insatisfecha con su trabajo.

Existen varios factores que les afecta negativamente a los colaboradores de las cuales les puede causar insatisfacción ganas de abandonar y cambiar de trabajo, por el salario, horario establecido, no tienen buen clima laboral con sus compañeros y jefes, bajas posibilidades de subir de puesto, personas inseguras, falta de adaptación al ambiente laboral, malas condiciones laborales, restricción personal. Todo esto afecta directamente a los colaboradores lo cual genera una baja productividad para la empresa.

En esta empresa también hay insatisfacción laboral, de manera que preocupa al empresario, actualmente es importante que se preocupe en eliminar las causas que se da para que haya una mejor satisfacción laboral y así poder evitar problemas que se puede dar posteriormente. La insatisfacción que puede tener cada colaborador puede generar conflictos internos involuntariamente y perjudicar a la empresa en el servicio que brinda e influir en el crecimiento y el desarrollo, se bajaría los niveles de productividad y calidad, esto generaría una crisis generalizada para la empresa. Para poder resolver esta problemática se tendría que elaborar un plan estratégico y así resolver la crisis de la empresa y de los empleados que se sienten perjudicados. La insatisfacción y el malestar que tiene el colaborador en su área se puede expandir a otros grupos que son familia y amigos, es por ello que nace la alarma de preocuparse en este hecho significativo, se debe ejecutar políticas dirigidas para su vida familiar y laboral eliminando las causas

que genera una insatisfacción laboral, esto implica a un mejor rendimiento del colaborador, teniendo una mejor actitud positiva en la empresa y de esta manera aumentaría una mejor productividad de la misma.

En este presente trabajo se realizará una investigación sobre la satisfacción laboral desarrollada en la empresa Ecosermill, que es una empresa de minería subterránea que explora oro de manera productiva y rentable, con seguridad, responsabilidad ambiental y social.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de Ecosermill E.I.R.L, en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad?

#### **1.2.2. Problemas secundarios**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según los factores extrínsecos, en los colaboradores administrativos de Ecosermill E.I.R.L, en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según los factores intrínsecos, en los colaboradores administrativos de Ecosermill E.I.R.L, en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de Ecofermill E.I.R.L, en la Provincia de Patate, Departamento de la Libertad.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción laboral, según los factores extrínsecos, en los colaboradores administrativos de Ecofermill E.I.R.L, en la Provincia de Patate, Departamento de la Libertad.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral, según los factores intrínsecos, en los colaboradores administrativos de Ecofermill E.I.R.L, en la Provincia de Patate, Departamento de la Libertad.

### **1.4. Justificación e Importancia**

Es importante investigar sobre la satisfacción laboral, ya que nos mostrara cual es el nivel en el que cada colaborador se siente identificado en la empresa Ecofermill, investigar si están satisfechos con el trabajo que hacen. Es importante para la empresa saber de esta manera en que puede tener errores y así poder mejorar la problemática, esto generara un mejor rendimiento de los colaboradores y se lograra un aumento de productividad.

En esta investigación del tema “Satisfacción Laboral” está vinculado a actitudes y comportamientos de los colaboradores lo que lleva a un resultado del desempeño

laboral, es un eje de importancia, aumentando el número de investigaciones al respecto. El hito en la satisfacción laboral abre la posibilidad del mejorar su calidad de vida de sus trabajadores y puedan lograr una mejor productividad.

Esta investigación quiere llegar a precisar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores para obtener una capacidad necesaria en los colaboradores, quienes tienen su cargo y así poder cumplir sus actividades, para ello se les tiene que incentivar y motivar lo suficiente para que tengan con éxito una satisfacción laboral. Los colaboradores tienen todo el derecho a desarrollar sus actividades en un buen ambiente adecuado para que puedan estar estables y donde se garanticen buenas condiciones en seguridad, salud y bienestar.

Es importante que Ecosermill E.R.I.L se enfoque en conocer la satisfacción de sus colaboradores, que tenga la suficiente información reclutada para que se pueda tomar decisiones necesarias en mejora de la empresa para que tenga un mejor desempeño y cuente con un personal motivado y satisfecho sin ganas de irse de la empresa.

A veces las empresas se olvidan que las personas cambian en el cargo de sus tareas y sus elementos motivacionales, ellos omiten lo que hoy les puede motivar, mañana no lo hará, un trabajador motivado y satisfecho estará en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado que otro no lo este.

Se ha visto también que cuando la persona está motivada se esfuerza más por lograr las metas de la empresa eso hace que realicen sus actividades de la mejor manera y se sientan a gusto en su trabajo que realizan.

La satisfacción laboral se deriva a la importancia que la empresa debería dar a los colaboradores y desarrollar acciones que se logre en mejorar la satisfacción general de los colaboradores, se daría beneficios, como incentivos, premios por puntualidad, por ser un profesional destacado para que así estén todos los colaboradores satisfechos y se esfuercen más por su trabajo que realizan y ver que está siendo reconocido.

Este trabajo servirá para que la empresa tenga la información suficiente de los colaboradores que están satisfechos y se dará a conocer las causas que involucra positivamente y negativamente en los colaboradores para poder alcanzar su satisfacción laboral y su desempeño de las personas dentro de la empresa.

En esta investigación que se realizara será una gran aportación al tema de satisfacción laboral, se obtendrá una mayor información del nivel de satisfacción laboral de los colaboradores y se logrará un conocimiento más extenso sobre su satisfacción laboral que se da en la empresa, como finalidad se podría modificar conductas necesarias para poder llegar a ser más competitivas y eficientes en el área correspondiente.

Una vez identificado toda la información recolectada se tomará en cuenta para una pronta mejoría para que los colaboradores tengan un buen clima y satisfacción laboral.

Desde la perspectiva teórica, una satisfacción laboral en sus diferentes factores, generara una fuente muy importante en información sobre este tema. Demostrando un sustento teórico, que servirá para futuros estudios realizados por otras personas. Del

mismo modo, los resultados obtenidos de esta investigación se contrastarán con las teorías validadas por otros autores, para generar nuevos conocimientos científicos.

Desde la perspectiva práctica, beneficiara a todos los colaboradores que trabajan en la empresa Ecosermill E.I.R.L, bajo los resultados que se obtengan, realizando una propuesta de intervención con dicha finalidad de mejorar y dar una solución a los inconvenientes encontrados en su satisfacción laboral.

Desde la perspectiva metodológica, las técnicas, procedimientos estadísticos e instrumentos utilizados en el estudio constituyen un aporte, puesto que, al tener validez y confiabilidad, contribuirá instrumentalmente en futuras investigaciones, permitiendo diagnosticar el nivel de satisfacción laboral.

Viéndose desde los diferentes criterios, esto sería un gran aporte que busca contribuir a una mejora de su satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Ecosermill E.I.R.L, el hablar de satisfacción laboral se resalta en la actitud de los colaboradores frente a sus obligaciones entre el trabajo real y sus expectativas a futuro.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes

En el ámbito internacional y nacional podemos encontrar varias publicaciones que responden a sus respectivas realidades, las cuales citamos a continuación.

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Güell, L. (2014) en su investigación *“Satisfacción laboral de los maestros centrándose en la profesión docente, analiza concretamente el bienestar y la satisfacción de estos profesionales”*. El objetivo general de la investigación fue analizar la satisfacción laboral que perciben los maestros de Infantil y Primaria de Cataluña para presentar propuestas destinadas a incrementar la satisfacción. Se desarrolló con un diseño (cualitativo y cuantitativo) a una población de 523 maestros, con un instrumento tipo encuesta de 21 preguntas. Los resultados obtenidos arrojaron que de los 527 profesores encuestados 302 estuvieron más satisfechos siendo un 57.7% (298 maestros) del total de la muestra. Se logró llegar a la conclusión que: La valoración que se hace de las dimensiones que comportan satisfacción laboral varía según la etapa de vida, siendo el 57% la mayoría de los profesores quienes resultan satisfechos.

Polanco, C. (2014) realiza una investigación que lleva como título *“El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico (INTAE) de administración de empresas de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés-Honduras”*. Dónde se planteó como objetivo general fue identificar los elementos que contribuyen a la mejora del clima organizacional y promover la satisfacción laboral. Para lo cual utilizó

un diseño no experimental de tipo descriptivo transaccional pues los datos fueron obtenidos en un mismo momento. Trabajó con una población constituida por los docentes titulados en educación superior que 15 laboran en el INTAE siendo su muestra un total de 150 docentes. Para la recolección de datos empleó dos instrumentos, el primero que fue un cuestionario para evaluar la percepción del clima organizacional y el segundo para valorar la satisfacción laboral. Llegando a la conclusión que el clima laboral (organizacional) impacta en las relaciones laborales favoreciendo mayor satisfacción laboral; el clima laboral (organizacional) influye en la satisfacción laboral mediante su influencia emocional, así como en el desempeño laboral.

Cifuentes, J. y Manrique, F. (2014) realizó una investigación sobre “*Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, 18 Colombia*”. El objetivo es evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. La investigación fue un estudio descriptivo, de corte transversal, con una muestra de 105 profesionales de enfermería. La técnica realizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se llegó a la conclusión que: En general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tienen que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral.

Salazar. J. (2013) en su investigación “*Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Rossevelt de Guatemala*”. El objetivo es establecer la relación que tiene la cultura organizacional con

la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Roosevelt. El estudio es de diseño descriptivo, transversal, correlacional de enfoque cuantitativo a una población de 46 personas de ambos géneros comprendido en un rango de edad desde los 20 hasta los 50 años de edad, a quienes se les aplicaron dos instrumentos encuesta y cuestionario de 45 preguntas. Llegando a la conclusión: Con relación a la satisfacción en general se encontró que en su mayoría están satisfechos, con una minoría del 6.52% que su nivel de satisfacción es bajo, lo cual podría incidir en alcanzar los objetivos de la institución.

Guadalupe, M. (2013) realizó un estudio sobre “*Satisfacción laboral del profesional de enfermería*”. El objetivo fue establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. El estudio fue transversal, observacional y descriptivo. La muestra fue de 594 profesionales de enfermería, como técnica fue la encuesta e instrumento el cuestionario. La conclusión respecto a las dimensiones identificadas con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, las dimensiones mejor calificadas son las relaciones interpersonales con sus jefes y compañeros de trabajo.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Días, L. (2015) en su investigación denominada “*Nivel de Satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la Institución Educativa Santa Margarita de Surco, Lima-Perú*”, el objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra

lo conformó de 32 centros y 92 profesores. La investigación utilizó la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMLSD). Se concluyó que: El nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú, se sitúa entre alto y muy alto. Se puede decir que esto es así, por cuanto la media con respecto a todas las dimensiones sobrepasa los 4 puntos, en una escala de 5.

Manosalva, D. (2015) en su investigación *“La Satisfacción Laboral y su Influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializaciones y Distribuciones SAC: 2015”*, el objetivo de la investigación fue determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN 12 Comercializaciones y Distribuciones S.A.C. del Distrito de San José – Provincia de Pacasmayo: 2015. La investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional, con un enfoque multidimensional. La muestra fue de 28 trabajadores. El instrumento que se realizó fue una encuesta. Los instrumentos de recolección fueron dos encuestas diseñadas para medir la satisfacción laboral y la otra el desempeño de los trabajadores. Concluyendo que la satisfacción laboral influye de manera negativa en el desempeño de los trabajadores de la empresa.

Zavaleta, L. (2014) en su investigación titulada *“Nivel de Desempeño de los Trabajadores y Satisfacción Laboral en la Entidad Financiera AMA en Pacasmayo”* El objetivo general de la investigación es determinar el nivel de desempeño de los trabajadores y la Satisfacción Laboral en la entidad financiera AMA. La investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo con una muestra de 16 trabajadores de una sede en Pacasmayo. El instrumento que se utilizó fue un

cuestionario. La conclusión es que el factor retribución económica está generando insatisfacción entre los empleados del AMA.

Carrera, F. (2014) realizó un trabajo de investigación titulado “Capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la red de salud Pacasmayo, Lima – 2014”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre liderazgo y satisfacción laboral. El tipo de estudio es descriptivo correlacional de corte transversal. La población fue de 30 enfermeras/os que laboran en la red de salud. La técnica que se realizó fue una encuesta. Los resultados determinaron que el 63.3% se encontró con satisfacción laboral de nivel alto, el 36.7% se encuentra en un nivel medio de satisfacción, lo cual nos indica que no todos los profesionales están totalmente satisfechos. Llegando a la conclusión de que la capacidad de liderazgo tiene relación significativa con el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, siendo comprobado por la prueba de Chi cuadrado.

Zelada, V. (2014) realizó un trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja Lima-Perú”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el centro de salud Conde de la Vega Baja 2014. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población fue de 28 personas asistenciales. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Llegando a la conclusión; el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un

buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Historia de la satisfacción laboral**

Cavalcante (2004: 97) explica la historia sobre cómo va surgiendo el entorno de la investigación la satisfacción laboral. La satisfacción con el trabajo, es una de las variables más estudiadas en el ámbito del comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert Hoppock publicó el libro “Job Satisfacción, en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores, debido a que constituye como uno de los resultados humanos del trabajo más importante y a que siempre ha estado, implícita o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

A finales de la década de los 70, y todavía con una preocupación empresarial, se observa un surgimiento gradual del interés por la temática, aceptando la perspectiva de la satisfacción en el trabajo como una actitud con consecuencias importantes para el individuo y para la organización, como son: el absentismo y el abandono laboral.

A partir de los años 80, este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre este y la familia; con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo en un contexto de educación a lo largo de la vida.

A pesar de la cantidad y diversidad de investigaciones llevadas a cabo en torno a la satisfacción en el trabajo, la comprensión de sus causas está lejos de clarificarse. Se intenta comprender donde residen sus determinantes, si en la naturaleza del trabajo en sí, en las características propias del trabajador o en la satisfacción profesional resultante de las interacciones establecidas entre el ciudadano activo (respectiva historia de vida y personalidad) y las especificidades del contexto de trabajo.

En el ámbito de la teoría de la Administración científica de TAYLOR (principios del siglo XX), ya se enfatizaban los efectos de las condiciones de trabajo (iluminación, ventilación, intervalo para descanso) y del salario, en el desempeño del trabajador. Con la teoría de las relaciones humanas, se asistió a un cambio de preocupación por las tareas a una centralización mayor en la persona.

Para la teoría general de los sistemas, las organizaciones resultan de la interdependencia e interacción entre los subsistemas estructurales y los funcionales, siendo necesario estructurar una organización basada en las decisiones y participación del trabajo en grupo, como estrategia para aumentar la satisfacción y motivación en el trabajo.

Estos movimientos representan un importante referente para una sistematización de las principales tendencias históricas en torno a la satisfacción en el trabajo.

Después de los años 90, envueltos por un contexto de la globalización económica y de informatización creciente, se ha aprendido a valorar, principalmente, la flexibilidad de la organización del trabajo y la obtención de una satisfacción en el trabajo.

### **2.2.2. Conceptualización de la satisfacción laboral**

Para el autor Robbins y Judge, (2013) es un sentimiento positivo de un puesto de trabajo que genera una evaluación de sus características. Un individuo con un prominente nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

Existe el método de la suma de facetas del puesto de trabajo, es más complejo y logra identificar elementos fundamentales de un puesto de trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de desarrollo y las relaciones con los colegas.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un “estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de este”. El concepto generalmente se refiere a una variedad de aspectos del trabajo que influyen en los niveles de satisfacción que un individuo obtiene de él. Por lo general esto inserta actitudes en el sueldo, las condiciones de trabajo, colegas y jefe, prospectos de carrera y cuestiones intrínsecas del puesto de trabajo en sí mismo. Existen muchas medidas de la satisfacción laboral en el lugar de trabajo. Todas ellas implican preguntas o afirmaciones que piden a quien responde que indique lo que piensa y/o siente acerca de su trabajo como un todo (satisfacción general), y/o aspectos específicos de él, como el salario, las actividades, las condiciones de trabajo, la proyección de carrera, la relación con sus jefes y la relación con sus colegas (satisfacción por factores).

Edwards, Bell, Arthur y Decuir, (2008) este autor lo considera como un juicio evaluativo que incluye componentes afectivos como cognitivos, estos nacen de la satisfacción que generara el trabajo.

Yukl (2008) dice que es “un sentimiento positivo que experimenta el trabajador de realizar un trabajo que le interese, en dicho ambiente que le permita estar a gusto, en una empresa u otra organización que le resulta más atractiva y por el que recibirá una serie de compensaciones acordes con sus expectativas”.

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

Según los autores Blum & Naylor (1981) indican que hay una serie de teorías sobre la satisfacción en el trabajo y sus consecuencias universales sobre su comportamiento de los colaboradores. Es así como identificamos que en la satisfacción laboral implica una actitud o varios conjuntos de actitudes y tendencias valorativas de los individuos. Entre las teorías más destacadas en relación a la satisfacción son:

#### **❖ Teoría de Maslow (1950)**

Señala que los cargos aptos de saciar una numerosa cuantía de las exigencias sugeridas por MASLOW son los que otorgarían como producto un mayor placer de los colaboradores.

Sugiere que las necesidades inferiores del ser humano son prioritarias y más fuertes que las necesidades superiores de la jerarquía; es decir, un hombre necesitado no se preocupa por sorprender a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con afirmarse lo suficiente para consumir”.

Maslow menciona las siguientes necesidades del ser humano como factores importantes tales como fisiológicas, seguridad, reaseguramiento, amor y pertenencia, estima y la autorrealización el sí mismo.

#### ❖ **Teoría de Vroom (1964)**

Señala 3 conceptos de la satisfacción en el trabajo,

La valencia es “la orientación de una persona hacia determinados resultados”, una cualidad positiva indicara la atracción que ese resultado ejercería sobre la persona, cuando desea obtenerlo, lo que no tiene que ver con que cuando lo obtenga estará satisfecha.

La instrumentalidad proviene de “la percepción del trabajador en sus resultados lo llevaran a la obtención de otros resultados”

Esta teoría, prerrogativa que tiene es que no busca castigar a los individuos por hacer mal su trabajo, sino que trata de motivar a los participantes a que se sientan bien y sigan optimando en su trabajo e ir creciendo como individuos.

#### **2.2.4. Variables sociodemográficas y satisfacción laboral**

Según Schultz (1991) indica que las particularidades personales de los colaboradores intervienen en la presencia y reconocimiento de la satisfacción laboral, tales como el sexo, la edad la raza, el coeficiente intelectual y la antigüedad; es decir

estas características aun cuando la organización las reconoce no puede influir sobre ellas, pero si puede determinar el nivel de satisfacción en sus trabajadores.

Por su parte Tejedo B. (2013) Indica que en la satisfacción laboral influye varias circunstancias laborales, puede ser como el trato entre compañeros y jefes, supervisión, grado de autonomía, responsabilidad, etc. y circunstancias personales, que son factores determinantes en el personal en satisfacción e insatisfacción; aspectos como; su estado de salud, así como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, etc.

- **Género:** Es definido como el conjunto de personas con caracteres comunes: hay género masculino y género femenino (Chan Hoil, 2008).

Hernández-Sánchez (2002) dice sobre el género que en diversos contextos las mujeres están más felices con su trabajo mientras otras demuestran lo contrario. Los hombres al parecer no muestran interés absoluto en ciertos aspectos del trabajo.

- **Edad:** En términos generales la satisfacción se incrementa con la edad. Hoy en la actualidad, los jóvenes anhelan lograr una realización personal más integrada; es decir, ellos quieren tener la oportunidad de hacer una contribución importante a la empresa o institución que pertenezcan, tener un cargo interesante y poder expresarse en la toma de decisiones oportunas.

Se ha considerado que la satisfacción aumenta con la edad, porque cuando se decepcionan abandonan el empleo o salen en búsqueda de otro mejor. La gran parte de

los estudios realizados, establecen la existencia de una relación positiva entre la edad y la satisfacción, cuando menos hasta los sesenta años (Robbins, 1996).

Es decir, los trabajadores de mayor edad usualmente son trabajadores que ya han ascendido en su organización, han obtenido aumentos de sueldo y han alcanzado posiciones de mayor seguridad laboral, y por ello es lógico pensar que se sienten más satisfechos; así mismo se dice que algunos trabajadores de avanzada edad permanecen en sus puestos de trabajo por necesidad económica, muchos otros lo hacen porque no se imaginan la idea de renunciar, y realmente se sienten a gusto donde están laborando.

- **Antigüedad:** La relación es compleja existentes entre la satisfacción laboral y la antigüedad, ya que esta cambia en el transcurso del tiempo. En sus inicios de trabajo, el personal tiende a sentirse bastante contento porque aprenden nuevas técnicas y destrezas en una actividad nunca realizada, por desgracia una satisfacción inicial se empieza a desvanecer a menos que el supervisor realice pruebas o encuestas constantes y así determinar el progreso y crecimiento del trabajador.

Según Schultz (1991) sostiene que, al cabo de unos años en el puesto, la satisfacción empieza a intensificarse otra vez y mejora el ritmo constante. Por tanto, se concluye que la antigüedad es considerada y tomada en cuenta para obtener ascenso en algunas escalas profesionales.

- **Nivel Ocupacional:** Se refiere que aquellos que ocupan altos niveles jerárquicos en la organización están más satisfechos; es decir, los individuos que ocupan un

cargo de supervisión pueden tener mejor satisfacción que sus subordinados (Schultz, 1991).

En conjunto, cuando hablamos de grado de que hacer es importante hacer hincapié solamente al nivel de quehacer de la variable labor. La nombrada economía de la labor trata de proponer una aclaración de unas variables más importantes que señalan el nivel de utilidad del empuje profesional de un país.

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

Según el autor Robbins S, (1994) plantea que es importante la satisfacción laboral en organizaciones por las siguientes razones:

Los trabajadores insatisfechos pueden faltar al trabajo con frecuencia y suelen renunciar siempre. Los trabajadores satisfechos ellos gozan de una mejor salud y viven más años. Es decir, la satisfacción laboral se puede reflejar en la vida particular del trabajador.

Esto es importante porque en la actualidad la mayoría de la gente está en empleos que no necesariamente cobijan sus objetivos personales y de desarrollo. Por lo regular, se trata de personas que han estudiado, pero no se les satisface con las necesidades y condiciones adecuados por los empleadores. Y muchos de ellos optan por renunciar o retirarse del puesto por falta de condiciones ambientales y económicas de trabajo.

La importancia de que la satisfacción laboral de su personal es considerada como una inversión, pues al invertir en este aspecto sabrían que las personas o empleados a veces no necesitan dinero, sino ser visibles, tener reconocimiento social justo o que se les conceda alguna prestación o beneficio adecuado en la institución.

Para los autores (Arnold & Randali, 2012) es importante por dos razones fundamentales. Primera, es un indicador del bienestar psicológico o de la salud mental del individuo. Es poco probable que alguien que no es feliz en su trabajo sea feliz en general. Segunda, a menudo se supone que la satisfacción laboral lleva a la motivación y al buen desempeño en el trabajo. El vínculo entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo es un buen ejemplo de cómo a menudo se supone que las actitudes afectan la conducta; sin embargo, no es fácil demostrar que en efecto este sea el caso.

### **2.2.6. Factores de la satisfacción laboral**

#### **A) Factores de la satisfacción laboral según Davis y Newstrom (2003)**

Definen que es un conjunto de sentimientos y emociones que pueden ser favorables o desfavorables con que los trabajadores ven a su trabajo. Esto se puede tratar de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo que nos les gusta. La satisfacción laboral está relacionada a tres actitudes en los trabajadores y son las siguientes: Dedicación, Compromiso organizacional y el Estado anímico en su trabajo.

## **B) Factores de satisfacción laboral según Frederick Herzberg (1959)**

El propone como modelo dos factores, se observa dos tipos de necesidades que afectan de diversa manera el comportamiento humano; entre las que menciona:

- **Factores Higiénicos o Factores Extrínsecos:** Son aquellas que están ligadas con la insatisfacción, ellos se encuentran en el ambiente que rodean a la persona o personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Estas condiciones están administradas por la empresa y por ende estos factores se encuentran alejados de los colaboradores.

Estos factores son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que laboran en ella, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio y la seguridad personal.

- **Factores Motivacionales o Factores Intrínsecos:** Orienta a la relación con el gusto que poseen las personas por la ejecución de su trabajo, esto se encuentra relacionando con lo que se desempeña.

Estos factores involucran los sentimientos y se encuentran íntimamente relacionados con crecimiento personal y de igual manera con elementos de gran importancia para el ser humano como son el reconocimiento, la autorrealización. Estos de igual manera se encuentran involucrados con las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Esto tiene gran efecto en el comportamiento de las personas, ya que este genera

estabilidad; puesto que cuando son más óptimos provocan la satisfacción en las personas.

Sin embargo, cuando estas son precarias, la evitan y por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama factores de satisfacción y destaca que son los responsables de la satisfacción profesional de las personas y que ellos están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional. Para él, “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional; así mismo, el opuesto de la insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción”. (Mendoza, 2015)

### **C) Factores de la satisfacción laboral según Hannoun, G. (2011)**

- **Respeto:** En qué medida la relación interpersonal se apoya en la debida atención y consideración recíproca de las opiniones, de los puntos de vista, de las actividades y de las funciones del personal.
- **Solidaridad y apoyo:** Punto donde los subordinados reciben la ayuda necesaria y tienen a quien acudir ante diversos problemas para favorecer su desempeño.
- **Confianza:** Cita a la medida en la cual las relaciones laborales que se establecen son abiertas y consistentes. - **Flexibilidad:** Si bien es cierto que en las instituciones se rigen en base a normas, muchas veces se tiene que tener tolerancia, flexibilidad en el actuar.

- **Orientación:** Es la orientación mínima y necesaria que se brinda a la enfermera en los servicios para el reconocimiento de áreas físicas, ubicación de insumos, equipos y materiales para el buen desempeño de sus funciones.
- **Supervisión:** La supervisión aparte de su función de controlar actividades de sus supervisados también debería ayudarlos en la solución de sus problemas. A veces algunos trabajadores trabajan más arduamente cuando se les libera de tales controles, la supervisión es necesario, pero mucho va depender del tipo de apoyo que el supervisor brinde. Según Agustín Reyes el supervisor, es el que suscita y fomenta actitudes de colaboración y las actitudes del personal hacia el jefe o supervisor serán de respeto, admiración, simpatía, adhesión, cordiales y dignas.
- **Comunicación:** La comunicación entre individuos debe ser una comunicación de doble vía, una comunicación con preguntas y respuestas. El trabajador siempre deseará que su jefe o superior lo salude cordialmente, que lo llamen por su nombre, hasta una palmadita de aprecio cuando se ha hecho merecedor a un elogio por su dedicación al trabajo, o haber alcanzado cualquier éxito personal.
- **Sueldos y salarios:** Todo empleado o trabajador persigue como fin la satisfacción de las necesidades fundamentales de él y su hogar, dentro de la economía monetaria en que vivimos, esto se logra a través del monto de su compensación (sueldo o salario), una compensación cuyo monto sea “adecuado” es decir que satisfaga las necesidades básicas de él trabajador y su familia como: alimentación,

vestido, habitación, salud, educación y esparcimiento. Organización Internacional del Trabajo (2003) 32 “Declaración Universal de los Derechos Humanos”.

- **Horario:** El horario es establecido por la institución empleadora, el mismo que puede ser de tipo rotatorio o fijo. o Tipo rotatorio: Este tipo de turno causa tensión en el trabajador (enfermera) ya que cambia o altera el ritmo normal de actividades como: horas de trabajo, sueño, alimentación y en muchas ocasiones actividades sociales de trascendencia. o Tipo fijo: Son turnos que permite al trabajador poder planificar con anterioridad sus actividades cotidianas de toda índole. Asimismo, se postula que los horarios extensos de más de 8 horas producen agotamiento físico y mental.
- **Ambiente laboral o condiciones físicas:** Es el ambiente físico donde labora el trabajador, involucra iluminación, calor, ventilación, limpieza, maquinarias, equipos, instalaciones, edificaciones, etc. El bien más preciado del hombre es la salud, partiendo de esa premisa se puede deducir que solo cuando nos “sentimos bien”, cuando ninguna enfermedad nos agobia, somos capaces de desarrollar el máximo de nuestro esfuerzo individual. El lugar donde se trabaja debe ser saludable.
- **Oportunidad de promoción:** Se ve influenciado según las posibilidades que el empleado cree tener para ascenso y lo que se da en la realidad, la satisfacción se logra cuando nadie regatea el crédito merecido, cuando una persona puede realizar un trabajo y sabe que este es apreciado y reconocido por los demás; un programa

de promoción mejora la eficiencia, la satisfacción del empleado y atrae otros nuevos.

D) **Factores de la satisfacción laboral según Robbins, S. (2004)**

- **Oportunidad de capacitación:** Es algo muy motivador en el personal darle la oportunidad de capacitarse; la capacitación es responsabilidad de la institución, del departamento de enfermería, de las asociaciones de enfermería y del mismo personal; es motivador y satisfactorio para el profesional cuya institución asume su responsabilidad.
- **Prestigio de la organización:** Influye en sus expectativas para satisfacer sus necesidades al ingresar a ella, el prestigio se da por su estabilidad, historia y desarrollo, aporte a la comunidad, y tamaño en comparación con los demás.
- **Higiene y protección de la salud:** Implica la adopción de un conjunto de medidas que amparen la salud de la enfermera, aspecto relacionado a las condiciones satisfactorias de trabajo, cuya responsabilidad es del hospital, adoptando las disposiciones legislativas de seguridad e higiene, con el fin de reducir o eliminar los riesgos propios del trabajo, ya que cuánto mejores son las condiciones del ambiente de trabajo, la satisfacción y el desempeño mejorará. La naturaleza del trabajo expone al personal a muchos riesgos para su salud tanto física como mental, entonces se le tiene que proteger al personal que trabaja en la prevención de enfermedades y protección de la salud.

#### E) **Factores de la satisfacción laboral según Bass (1988)**

Sostiene que, entre los diversos factores que contribuyen a la satisfacción laboral sobresalen básicamente los beneficios materiales, las buenas condiciones de trabajo y una labor desafiante. Entre ellos tenemos los siguientes factores determinantes:

- **Las satisfacciones materiales.** Uno de los motivos más frecuentes que aducen los empleados para dejar su empleo es el salario, sin embargo los que solicitan empleo tienden a señalar como los factores más importantes la seguridad, la clase de trabajo, y la oportunidad de promoción; las cuales tienen hasta un mayor grado de importancia que el salario a la hora de solicitar empleo, pero uno de los aspectos decisivos de la paga es el salario inicial, ya que es con frecuencia el factor principal para que nos sintamos atraídos por el decreciendo en importancia una 28 que hace que una persona permanezca en el empleo una vez que lo ha aceptado, es probable que el empleado no se sienta satisfecho.

Afirma que, un trabajador considerara que no se le paga suficiente si piensa que vale personalmente lo mismo que alguien que gana más; o bien es posible que piense que su trabajo es de igual importancia que el de alguien a quien se le paga más. Asimismo, es posible que se sienta descontento porque su salario no guarda relación con la inflación económica o con el aumento de ingresos de sus compañeros, o con lo que considera que obtienen otros grupos laborales. No hay duda que la seguridad es de importancia primordial para quienes no la tienen, y mientras haya un sector considerable de trabajadores que permanezcan inseguros, habrá otros más afortunados

que continuaran experimentando el valor de sus posiciones más seguras; afectando contrariamente en el primer caso la satisfacción con el empleo.

Por tanto, se concluye que esta satisfacción material está determinada por la eficacia del sistema de recuperación; si se constata este producto que responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no. Es decir, la satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente.

- **Las condiciones de trabajo:** indica que, con frecuencia, las condiciones de trabajo ejercen poca influencia sobre la satisfacción, ya que por regla general son confortables y no representan un motivo de conflicto. En cuanto al mantenimiento de los equipos, en algunos casos crea fuente de descontento entre los trabajadores, ya que, si tienen constantes dificultades en cuanto a desperfectos de los equipos esenciales para su labor, genera la disposición de cambiar de empleo, a permanecer ausentes, o llegar tarde.

Es decir, los empleos monótonos son aquellos que tienen muy poca variedad, es probable que hagan surgir sentimientos de aburrimiento, de enfado en los colaboradores que tienen que surgir desempeñando el trabajo, y es probable que se reduzca la satisfacción con el empleo.

La organización, es otro de los factores tomados en cuenta para determinar en qué medida los empleados se encuentran satisfechos con sus empleos; algo hay que considerar en una organización es la dimensión de la unidad en que se encuentra el trabajador, a la vez la dimensión de la empresa para la que trabaja; así como también,

las disposiciones y las políticas de la organización que afectan el curso ascendente y descendente de las comunicaciones que son de primordial importancia para la satisfacción de los empleados (Wexley & Yuki,1990).

Por tanto, desde nuestro punto de vista, consideramos que las condiciones de trabajo se conciben como escenario de cualquier semblante de la tarea con factibles efectos dañinos para la inmunidad de los colaboradores, incluyendo las facetas contextuales y vanguardistas, los temas de sistematización y formación de la labor.

- **Categoría del puesto:** El trabajo difiere a la importancia que se le asigna; es decir, se considerara que tiene mayor categoría o estatus a los empleados que desempeñan cargos que aparentemente son más valiosos, generando que las personas están satisfechas con su trabajo.

En resumen, las personas difieren respecto de lo que esperan de su trabajo y lo que consideran importante en el, es por ello que algunas personas que se sienten frustrados en su vida personal, manifiesten en su empleo una alta insatisfacción. Algunas veces la satisfacción deriva ya sea del mismo tipo de trabajo, en donde la antigüedad puede generar cambios diferenciales en los niveles de satisfacción. Es entonces importante, que para que un individuo se sienta satisfecho en su centro laboral debe existir buen clima laboral y comunicación entre colaboradores y jefes superiores en las instituciones.

### **2.2.7. Medición de la satisfacción laboral**

Según Robbins y Judge (2009) plantean que existe dos métodos conocidos para medir la satisfacción laboral.

- a) **La calificación única y general:** se trata de una especie de encuesta o cuestionario, que consiste en pedir a las personas que respondan a una serie de preguntas como, por ejemplo: ¿Qué tan satisfecho te sientes con tu trabajo? En dicha encuesta, se utiliza una escala de Likert del 1 al 5, considerando desde “muy satisfecho” hasta “muy insatisfecho”. Esta primera dimensión es definida por un abordaje unidimensional o abordaje global (Anaya y Suárez, 2010).
- b) **La calificación sumada:** consiste en sumar todas las facetas del trabajo, es decir, se identifican los elementos claves de trabajo y se pregunta al empleado acerca de su situación. Por ejemplo, se puede preguntar acerca del salario actual, oportunidades de desarrollo, relación con el equipo de trabajo, condiciones ambientales entre otros.

Esta segunda dimensión se caracteriza por un abordaje multidimensional. Son varios los autores que apuntan a este carácter multidimensional, mencionando dimensiones diversas; sin embargo, mencionaremos las dadas a conocer por Anaya y Suárez (2010):

- **Diseño del trabajo:** Se trata de una dimensión de la satisfacción laboral que tiene que ver con la participación en la determinación de objetivos y tareas relativos al puesto de trabajo, con fijaciones en c la claridad y la variedad del trabajo.
- **Condiciones de vida asociadas al trabajo:** Esta dimensión tiene que ver con las facilidades temporales y espaciales que el trabajo permite, y con los servicios y las condiciones de seguridad laboral asociados al mismo.

- **Realización personal:** Ésta dimensión está relacionada con la visión del trabajo como algo valioso y adecuado para el desarrollo personal, y con el sentimiento de adecuación entre cualidades personales y las características del trabajo (el ajuste persona-trabajo).
- **Promoción y superiores.** Esta dimensión hace referencia a las probabilidades de una promoción justa, y a la capacidad y la equidad de los superiores.
- **Salario:** Esta última dimensión está singularmente centrada en las recompensas dinerarias del trabajo.

El modelo de 32 facetas, estructuradas en las anteriores cinco dimensiones, pone en evidencia el carácter multidimensional del constructo satisfacción laboral en términos de la importancia otorgada por los profesores a las facetas como componentes del mismo.

#### **2.2.8. Características de la satisfacción laboral**

- a. **Robbins y Coulter (2005)**, explican las clases de características del empleado que afectan las percepciones directas y se divide en tres:
  - ❖ Las necesidades.
  - ❖ Los valores.
  - ❖ Rasgos personales.

Las percepciones que afectan a la situación del empleo deberían de ser:

- ❖ Las comparaciones sociales con otros empleados.
- ❖ Las características de empleos anteriores.
- ❖ Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto.

- ✓ Condiciones de trabajo.
- ✓ Supervisión.
- ✓ Compañeros.
- ✓ Contenido del puesto.
- ✓ Seguridad en el empleo.
- ✓ Oportunidades de progreso.
- ✓ Retribución.

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos períodos, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con mayor rapidez.

Los autores indican que la satisfacción laboral es un motivo en sí mismo, es decir, el colaborador mantiene una actitud positiva en la organización para lograr ésta, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha para hombres y mujeres.

### **2.2.9. Causas de la satisfacción laboral.**

Según el autor Otero, C (2006) indica que la satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales sino también del significado que el trabajador les dé a sus tareas laborales.

Por otra parte, algunos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de brindar apoyo a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

Desde una perspectiva multidimensional de la satisfacción en el trabajo, hay que fijarse que los responsables deben estar atentos a que una alta satisfacción del empleado en un aspecto, no se vea cancelada, por una alta insatisfacción en otro. Siendo necesario prestar atención a aquellos elementos que están directamente relacionados con el contenido del trabajo (naturaleza del trabajo) y aquellos que forman parte del contexto laboral (empresa, jefe y compañeros).

### **2.2.10. Consecuencias de la satisfacción laboral.**

Según Robbins (2004), indica que los inicios y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

- **Años de carrera profesional.**

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica.

- **Expectativas laborales.**

Los individuos desarrollan expectativas sobre sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados.

Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral

- ✓ Reto del trabajo.
- ✓ Sistema de recompensas justas.
- ✓ Condiciones favorables de trabajo.
- ✓ Colegas que brinden apoyo.
- ✓ Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida.

Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son.

- ❖ Inhibición.
- ❖ Resistencia al cambio.
- ❖ Falta de creatividad.
- ❖ Abandono.
- ❖ Accidentabilidad.
- ❖ Baja productividad.
- ❖ Dificultad para trabajar en grupo

### 2.3. Definiciones conceptuales

- ❖ **Accidentabilidad.** se define como la ‘cualidad de accidental’, y alude a una situación ‘casual o imprevista’, ‘de menor importancia o falta de fundamento’. Por tanto, no es recomendable emplearlos indistintamente.
- ❖ **Apoyo.** Persona o cosa que ayuda a alguien a conseguir algo o que favorece el desarrollo de algo.
- ❖ **Compañeros.** Es el vínculo que se establece entre compañeros se conoce como compañerismo. El efecto de acompañar (estar con otro ser vivo, añadir algo a otra cosa, existir junto a ella), por otra parte, recibe el nombre de compañía.

- ❖ **Condiciones de trabajo.** Hace referencia al ambiente laboral. Y a factores que en este intervienen como lo son la calidad, la seguridad y así mismo la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.
- ❖ **Dificultad para trabajar en grupo.** las dificultades para trabajar en equipo más comunes y cómo resolverlas para mantener un ambiente de trabajo colaborativo que fomente la productividad y los buenos resultados del proyecto. El ego, el sabelotodo, evasión de responsabilidad, presión de grupo, falta de confianza, problemas de comunicación.
- ❖ **Factores.** Estos se refieren a los elementos que pueden establecer una situación, convirtiéndose en el motivo transformación de los hechos. Estos conllevan a que se obtengan determinados resultados al recaer en ellos la responsabilidad de los cambios.
- ❖ **Genero.** es un término utilizado en la clasificación científica y el agrupamiento de organismos vivos formando un conjunto de especies con características morfológicas y funcionales que reflejan la existencia de ancestros comunes y próximos.
- ❖ **Necesidades.** es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible. También se utiliza esta palabra para significar obligación. Hace referencia también a una situación difícil que atraviesa alguien.

- ❖ **Oportunidades de progreso.** hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción.
  
- ❖ **Puesto.** unidad impersonal de trabajo que identifica las tareas y deberes específicos, por medio del cual se asignan las responsabilidades a un trabajador.
  
- ❖ **Resistencia al cambio.** situaciones en las cuales las personas deben modificar ciertas rutinas o hábitos de vida o profesionales, pero se niegan por miedo o dificultad a realizar algo nuevo o diferente.
  
- ❖ **Respeto.** Se denomina respeto a una actitud de valoración que se mantiene hacia una cosa o persona. Así, es posible hablar del respeto a las instituciones, a la memoria, a la familia.
  
- ❖ **Satisfacción laboral.** La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.
  
- ❖ **Sueldo.** es la paga o remuneración que recibe de manera periódica un empleado por el desempeño de un cargo o puesto, o por la prestación de sus servicios profesionales.

❖ **Supervisión.** acción de inspeccionar, controlar.

❖ **Valores.** virtudes o cualidades.

## **CAPÍTULO III:**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo básica simple porque tiene como propósito recoger información de la realidad y generalizar los resultados. La investigación básica o pura tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

El presente estudio basa su método en la investigación descriptiva, definida por Bernal (2006), es aquella donde se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio. Pero no se dan explicaciones o razones del porqué de las situaciones hechos fenómenos. La investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador, se soporta en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de acuerdo al método que emplea para el manejo de los datos, porque implica procedimientos estadísticos en el procesamiento de datos.

Rodríguez, M. (2010, p.32), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además

regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

### 3.2. Diseño de investigación

El tipo de diseño que se utilizó para el presente proyecto, es de tipo no experimental (ex post facto), de corte transversal.

Según Baptista, Fernández, y Hernández (2007), un estudio es no experimental cuando no se construye ninguna situación, solo se observan las situaciones ya existentes para después analizarlas.

Este mismo autor señala que un estudio es transaccional o transversal cuando se recolectan datos en un solo momento y es descriptivo cuando indaga la incidencia de las modalidades de una o más variables en una población.



Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

**O** = Observación de la muestra

**G** = Grupo de estudio o muestra

### **3.3. Población y muestra**

- **Población:**

La población de estudio está comprendida por 30 colaboradores que trabajan en Ecosermill E.I.R.L. durante el periodo 2018.

- **Muestra:**

La muestra censal es intacta, pues se considera la totalidad de la población. Es una cantidad reducida, en su efecto, lo constituirán los 30 colaboradores que trabajan en Ecosermill E.I.R.L durante el periodo 2018.

### **3.4. Identificación de las variables y Operacionalización**

La variable de estudio es “Satisfacción Laboral” y tiene como factores sociodemográficos para caracterizar la muestra, como: género, edad, estado civil, puesto, antigüedad que trabajan en Ecosermill E.I.R.L.

Además, la variable de satisfacción laboral se categoriza en los siguientes factores e indicadores, que se detallan en la matriz de Operacionalización.

**Tabla 1:** Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
SATISFACCION LABORAL	Robbins (1998), conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.	Frederick Herzberg (1959): La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto.	Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatus.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Políticas y administración.</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Condiciones de trabajo.</li> <li>• Sueldo.</li> </ul>	2,4,5,7,8,13,14,15,17,18,19,24.	Muy Insatisfecho = 1 Insatisfecho = 2 Indiferente = 3 Satisfecho = 4	Encuesta de Satisfacción Laboral
	Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.	El autor aporta dentro de la propuesta teórica de la satisfacción laboral, la existencia de dos factores laborales: los factores extrínsecos y los factores intrínsecos.	Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo mismo.</li> <li>• Logros.</li> <li>• Crecimiento Personal.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Progreso.</li> <li>• Reconocimiento.</li> </ul>	1,3,6,9,10,11,12,16,20,21,22,23.	Muy Satisfecho = 5	

### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que utilizo fue la encuesta elaborada para medir el nivel de satisfacción laboral, el cual consta de 24 ítems que se miden con una escala de Likert. A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

#### **FICHA TÉCNICA: Encuesta de Satisfacción Laboral**

- **Autora:** Karla Saraí Ortiz Delgadillo (2013)
- **Forma de Administración:** Individual y Colectiva
- **Ámbito de Aplicación:** La encuesta se aplica a los colaboradores que trabajan en la empresa Ecofermill E.I.R.L.
- **Duración:** 10 minutos (aprox.)
- **Descripción de la encuesta:** El instrumento está constituido por 24 ítems que son de tipo cerrado de opción de respuesta variada, el cual permite conocer la satisfacción laboral de los colaboradores a través de la evaluación de dos factores: extrínseco, intrínseco.
- **Calificación:** Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo. Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detalla a continuación.

**Tabla 2:** Escala de Calificación de la Encuesta.

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1pto.	2ptos.	3ptos.	4ptos.	5ptos.

Cada respuesta represento un puntaje, que después se sumaría hasta dar un puntaje total a la escala. El puntaje total obtenido por cada sujeto en su escala, brindaría su grado de satisfacción laboral.

- **Baremo:** Sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, se efectúa de acuerdo al valor del índice o escala elegida en cada ítem de la encuesta. Hallando a través de la sumatoria, el total por cada dimensión y por la variable propiamente.

**Tabla 3:** Baremo de la Interpretación de Satisfacción Laboral.

Niveles	I - II	Total
1. Ausencia de Satisfacción	12 - 23	24 - 47
2. Poco Satisfecho	24 - 35	48 - 71
3. Satisfecho	36 - 47	72 - 95
4. Muy Satisfecho	48 - 60	96 - 120

## CAPÍTULO IV

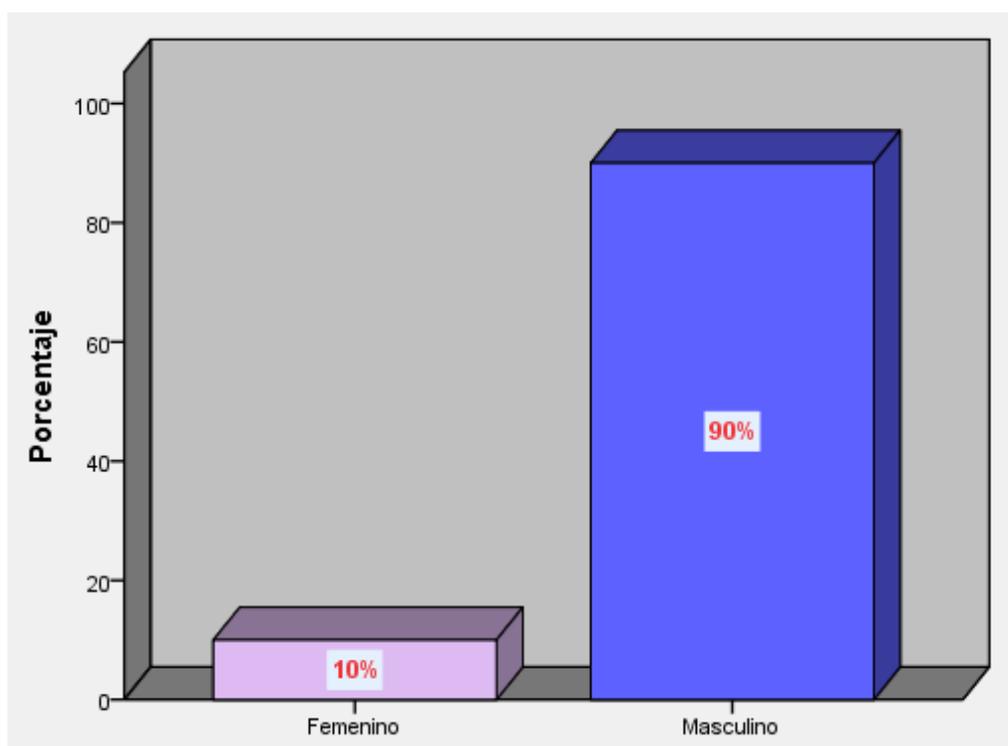
### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados de datos generales

**Tabla 4:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” de acuerdo al género.

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	3	10
Masculino	27	90
Total	30	100

**Figura 2:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” de acuerdo al género.

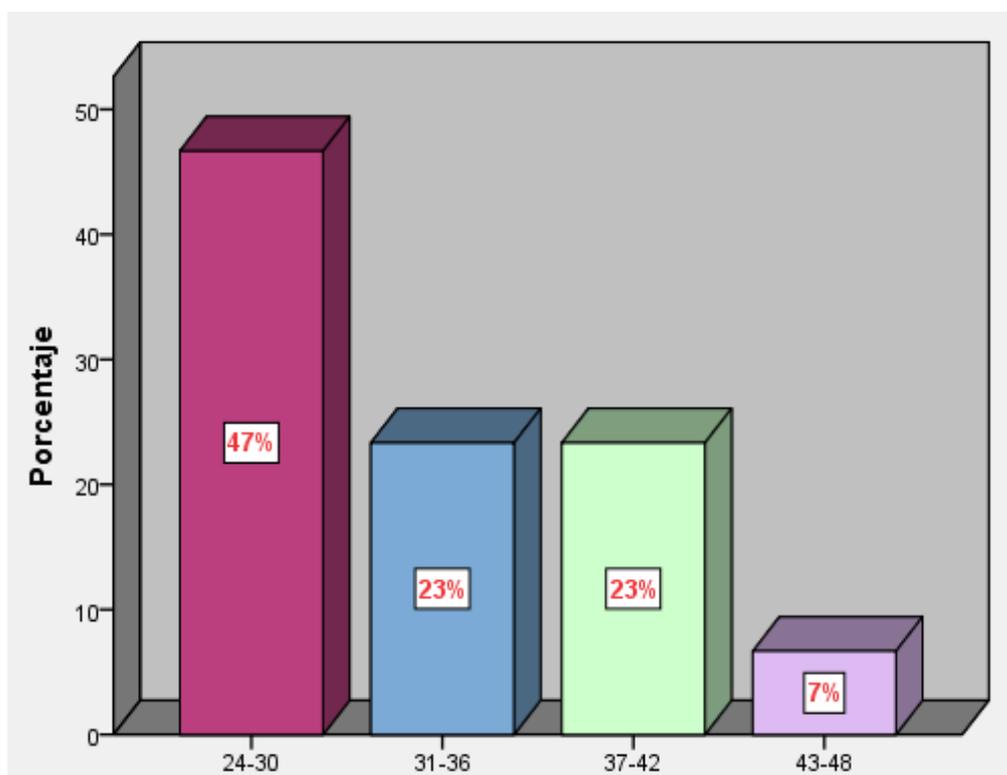


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se observa que el mayor porcentaje de colaboradores que participaron en el estudio está representado por el sexo masculino igual al 90% (27) frente ante un 10% (03) que son del sexo femenino.

**Tabla 5:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” de acuerdo a la edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
24-30	14	47
31-36	7	23
37-42	7	23
43-48	2	7
Total	30	100

**Figura 3:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” de acuerdo a la edad.

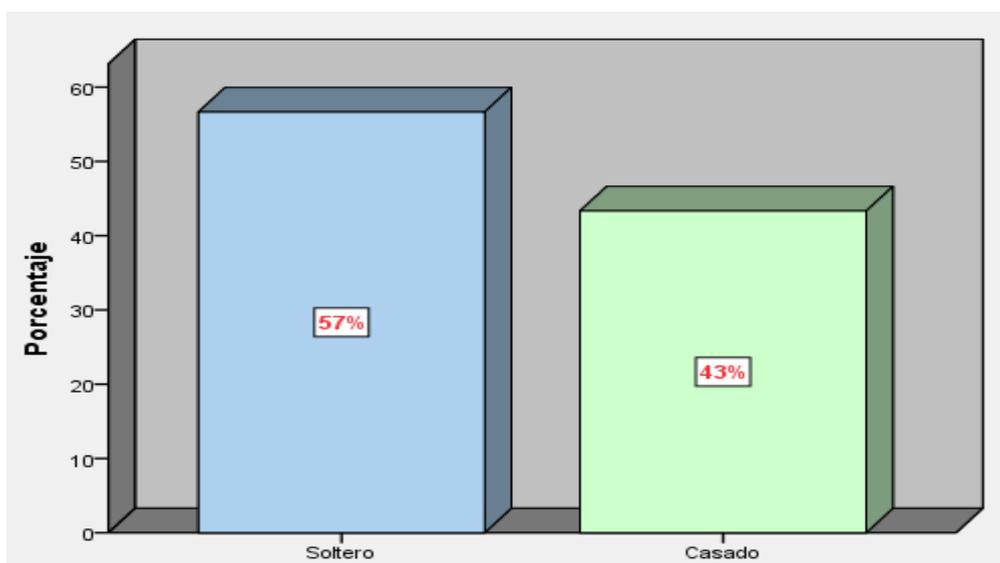


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la mayor proporción de colaboradores que participaron, se encuentra entre las edades de 24 a 30 años con 47% (14), seguido de un 23% (7) que tienen de 31 a 36 años y entre 37 a 42 años, en igual proporción y finalmente el 7% (2) tienen entre 43 a 48 años.

**Tabla 6:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” según el estado civil.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	17	57
Casado	13	43
Total	30	100

**Figura 4:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en la empresa “Ecosermill E.I.R.L” según el estado civil.

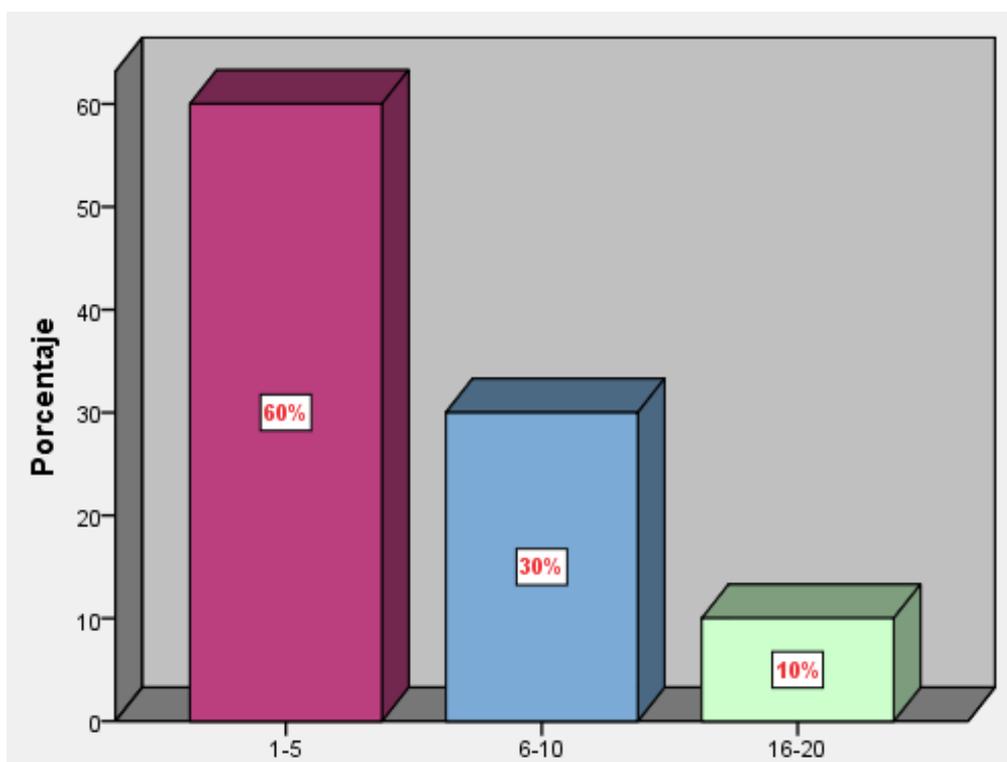


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la mayor proporción de colaboradores que participaron, son solteros igual al 57% (17) y el 43% (13) son casados.

**Tabla 7:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Ecosermill E.I.R.L” según la antigüedad.

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
1-5	18	60
6-10	9	30
16-20	3	10
Total	30	100

**Figura 5:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en la empresa “Ecosermill E.I.R.L” según la antigüedad.



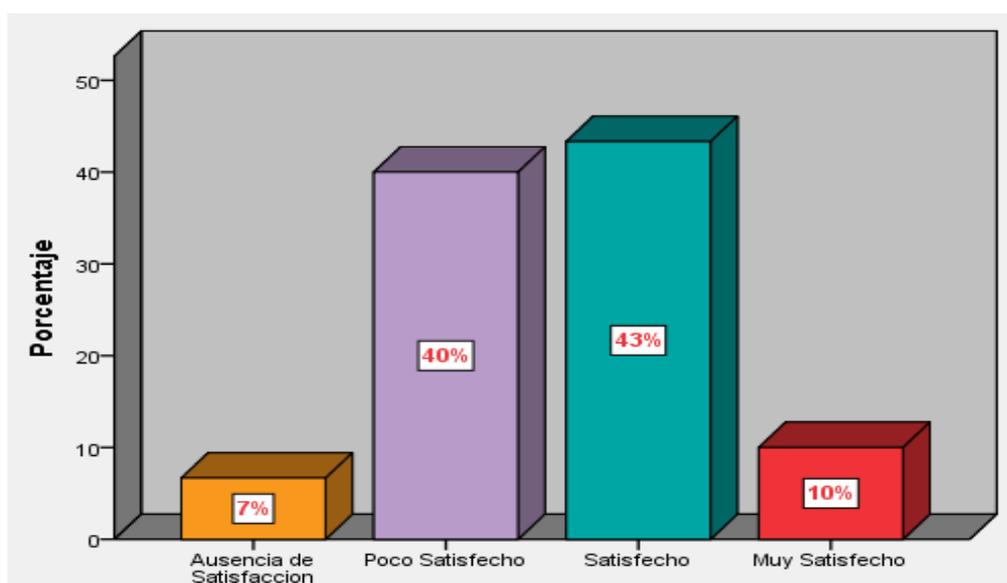
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la mayor proporción de colaboradores que participaron, tienen una antigüedad en un 60% entre 1 a 5 años, el 30% tiene entre 6 a 10 años y finalmente el 10% tienen entre 16 a 20 años trabajando en la empresa.

## 4.2. Presentación de resultados específicos

**Tabla 8:** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de “Ecosermill E.I.R.L.”

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Ausencia de Satisfacción	2	7
Poco Satisfecho	12	40
Satisfecho	13	43
Muy Satisfecho	3	10
Total	30	100

**Figura 6:** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de “Ecosermill E.I.R.L.”

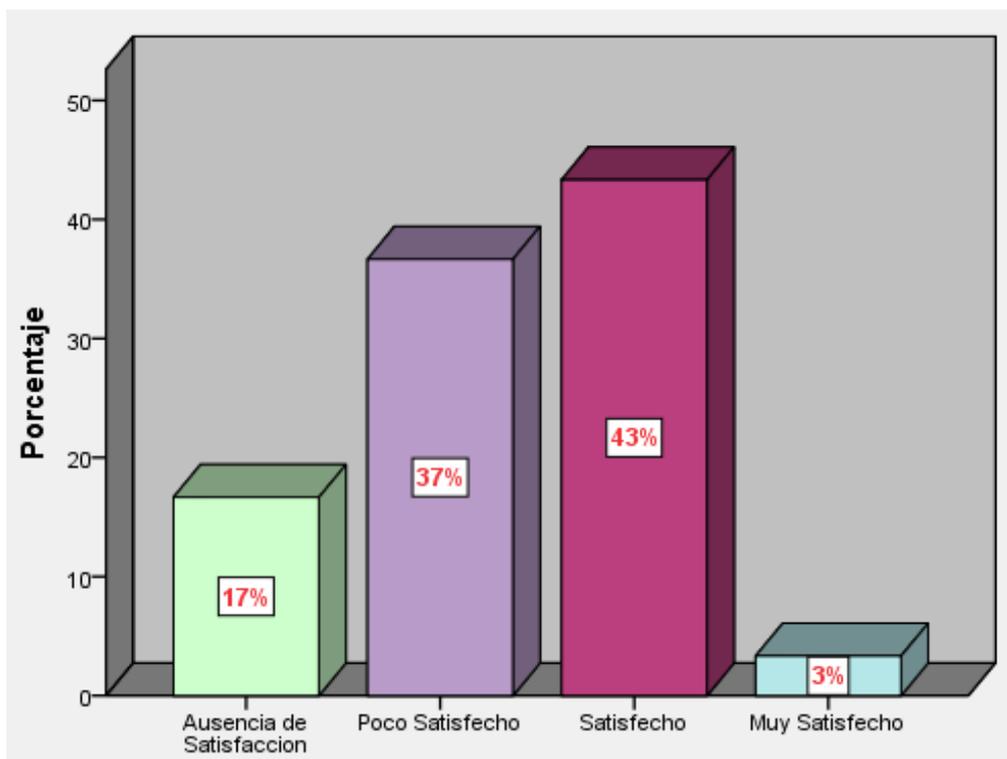


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de Ecosermill E.I.R.L., responde a un nivel satisfecho igual al 43% (13), seguido del 40% (12) responde a un nivel poco satisfecho y el 7% (2) que afirman haber tenido un nivel ausencia de satisfacción laboral.

**Tabla 9:** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de “Ecosermill E.I.R.L” según la dimensión extrínseco.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Ausencia de Satisfacción	5	17
Poco Satisfecho	11	37
Satisfecho	13	43
Muy Satisfecho	1	3
Total	30	100

**Figura 7:** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de “Ecosermill E.I.R.L” según la dimensión extrínseco.

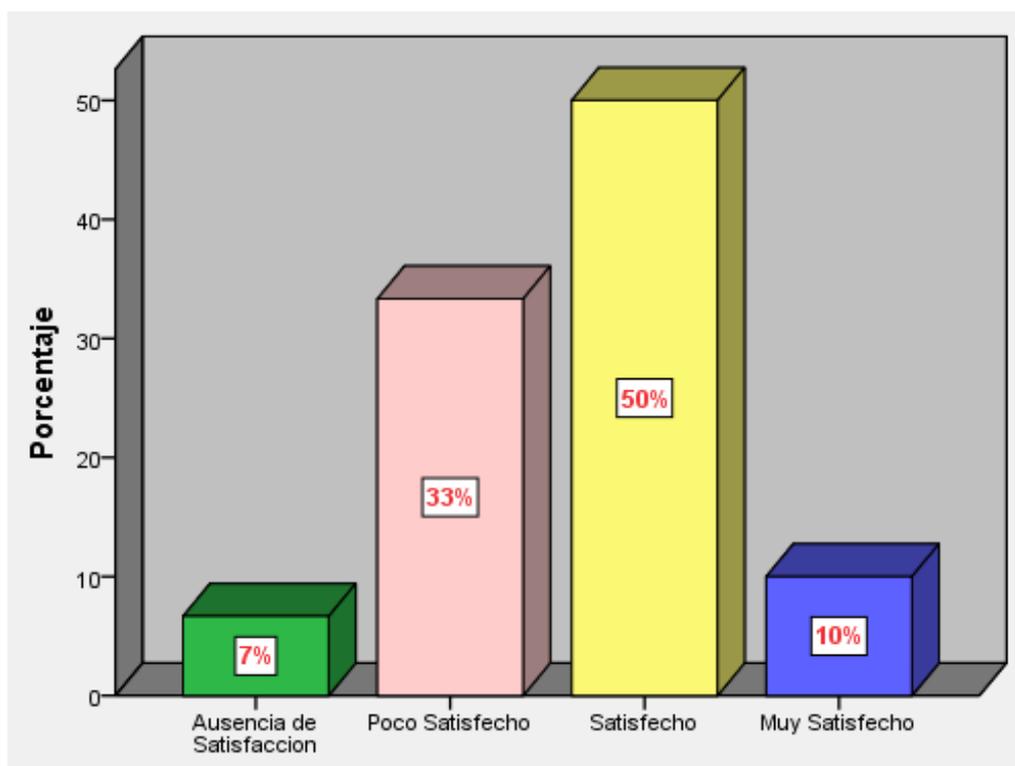


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión extrínseco se observa que un 43% (13) satisfecho, un 37% (11) es de nivel poco satisfecho, un 17% (5) ausencia de satisfacción y el 3% (1) lo considera de nivel muy satisfecho.

**Tabla 10:** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa “Ecosermill E.I.R.L” según la dimensión intrínseco.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Ausencia de Satisfacción	2	7
Poco Satisfecho	10	33
Satisfecho	15	50
Muy Satisfecho	3	10
Total	30	100

**Figura 8:** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa “Ecosermill E.I.R.L” según la dimensión intrínseco.



**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión intrínseco se observa que un 50% (15) es de nivel satisfecho, un 33% (10) es de nivel poco satisfecho y el 7% (2) lo considera ausencia de satisfacción.

### **4.3. Procesamiento de los resultados**

Para fines del procesamiento, se elaboró una base de datos donde progresivamente se fue procesando la información recogida en encuesta.

Para la presentación de los resultados se utilizaron figuras y tablas, de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación. Dándole una adecuada interpretación de acuerdo a las frecuencias y porcentajes obtenidos.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22 y el programa Microsoft Excel, para la tabulación inicial de datos.

### **4.3. Discusión de los resultados**

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de Ecosermill E.I.R.L, en la Provincia de Patate, Departamento de la Libertad. Considerando que al tener una buena satisfacción laboral el colaborador estará satisfecho realizando sus labores.

Las características sociodemográficas de la muestra estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

La mayor cantidad de colaboradores que participaron son del sexo masculino igual al 90%, de un rango de edad entre los 24 a 30 años igual a 47%, el 57% de ellos son solteros y el 60% de colaboradores trabajan entre 1 y 5 años en la empresa Ecosermill E.I.R.L.

Los resultados obtenidos sobre la variable de la presente investigación, determina que la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Ecosermill, responde preponderadamente a un nivel satisfecho igual al 43%, lo cual representa un nivel positivo y favorable para la organización. Dicho resultado obtenido coincide con el estudio de Días (2015) titulado “*Nivel de Satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la Institución Educativa Santa Margarita de Surco, Lima-Perú*”, donde el autor concluye que el nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú, se sitúa entre alto y muy alto. Esta similitud se debe a que cuando existe una buena gestión y dirección de los recursos humanos en una organización, esta refleja niveles favorables de confort y aceptación por parte de los colaboradores.

Del mismo modo, hallamos coincidencia con Salazar. J (2013) en su investigación “*Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Rossevelt de Guatemala*”, donde concluye que la satisfacción laboral de los trabajadores se encuentra en su mayoría satisfechos; con una minoría del 6.52% que su nivel de satisfacción es bajo, lo cual podría incidir en alcanzar los objetivos de la institución. Al respecto, al poseer en ambos casos, un nivel satisfecho preponderante se desprende que los resultados del desempeño de los colaboradores son beneficiosos para las organizaciones, que cuenta con personal motivado y comprometido con los objetivos de la institución.

Sin embargo también encontramos resultados opuestos, como al comparar con el estudio de Zelada (2014) titulado “*Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja Lima-Perú*”, donde determina que el mayor

porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, debido a que el personal no tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; además los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones. Esta disparidad de resultados se debe a que no en todas las organizaciones se preocupan por el bienestar de los colaboradores, ni gestionan ambientes saludables de relación interpersonal, debiéndose solo su preocupación a los beneficios económicos para los dueños de las organizaciones.

Los resultados encontrados en esta investigación, en torno al factor extrínseco de la satisfacción laboral alcanza en un 43% el nivel satisfactorio, producto de las condiciones laborales adecuadas que brinda la empresa Ecosermill *E.I.R.L* a sus colaboradores. Dicho resultado coincide con los hallazgos de Cifuentes y Manrique (2014), en su investigación sobre *“Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, 18 Colombia”*. Donde concluyen los autores que los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. En dicho sentido, se desprende que mientras los colaboradores se sientan a gusto con la posición que ocupan y los beneficios laborales que perciben dentro de la empresa, la satisfacción laboral será favorable.

Por último, los resultados encontrados en esta investigación, en torno al factor intrínseco de la satisfacción laboral alcanzan un 50% de nivel satisfactorio, debido a que los colaboradores se sienten motivados para la organización que trabajan. Este resultado coincide con Güell (2014) en su investigación titulada *“Satisfacción laboral de los*

*maestros centrándose en la profesión docente, analiza concretamente el bienestar y la satisfacción de estos profesionales”*, donde logro concluir que los factores relacionados con el propio ejercicio de la docencia son los que provocan más satisfacción, considerados todos ellos dentro del marco de las recompensas intrínsecas: autonomía, participación, actitud de los alumnos, resultados de los alumnos, ambiente del centro. Dicha coincidencia se debe a que cuando se cubre las expectativas personales de los colaboradores, proporcionándoles seguridad y participación en la toma de decisiones, se obtiene la satisfacción subjetiva o interior de los colaboradores, haciendo que se fidelicen con la institución.

#### **4.4. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones.

- La satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Ecosemill, responde a un nivel satisfecho igual al 43% lo cual evidencia que las condiciones y beneficios laborales, así como el ambiente laboral y las expectativas personales de los colaboradores se encuentran cubiertas con lo que la organización les brinda.
- La satisfacción laboral en su factor extrínseco alcanza un 43% de nivel satisfecho, lo cual evidencia que los colaboradores gozan de un grato ambiente laboral, adecuadas condiciones laborales y beneficios sociales acordes al mercado de trabajo.

- La satisfacción laboral en su factor intrínseco alcanza un 50% de nivel satisfecho, debido a que los colaboradores se sienten motivados por las tareas que realizan, además que sentir que la organización les brinda muchas oportunidades, cubriendo así sus expectativas de logro y autorrealización personal.
- La mayor proporción de colaboradores que laboran en la empresa Ecosermill, se encuentra entre las edades de 24 a 30 años igual a 47%, lo cual indica que la organización cuenta con la mayor parte de fuerza joven para la realización del trabajo, que tienen el espíritu de identidad y compromiso, proviniendo de este hecho los resultados favorables en lo referido a satisfacción laboral.
- El estado civil que prepondera entre los colaboradores es de ser solteros igual al 57%, lo cual facilita a que estos puedan tener mayor facilidad y éxito en los objetivos personales que establezcan, llevados de la mano de las oportunidades y programas de formación profesional que les brinda la empresa Ecosermill *E.I.R.L.*
- La mayor proporción de colaboradores que laboran en la empresa Ecosermill, tienen una antigüedad en un 60% entre 1 a 5 años, lo cual es un indicador positivo que corrobora que la organización les brinda la seguridad y beneficios laborales para su permanencia. Más aun en el caso de aquellos colaboradores que vienen trabajando entre 16 a 20 años para la empresa representando por el 10%, puesto que demuestra que la empresa valora y retiene al personal que contribuye al crecimiento institucional y en función a eso la empresa les brinda las condiciones y un ambiente favorable de trabajo.

#### **4.5. Recomendaciones**

En base a las conclusiones establecidas, se brinda ciertas recomendaciones en el afán de contribuir al fortalecimiento de la realidad encontrada en el presente estudio.

- El área de bienestar social y recursos humanos de la empresa Ecosermill, debe desarrollar un programa de intervención social para fortalecer los índices positivos alcanzados en materia de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos. Sobretudo dando una atención focalizada sobre el grupo de colaboradores, representado por la minoría que no se encuentra satisfecho en su centro de trabajo.
- El área de recursos humanos debe realizar un diagnóstico de aquel sector de los colaboradores representado por el 37% que presentan un nivel poco satisfecho en relación a los factores extrínsecos, para aplicar reforzadores positivos que motiven a los colaboradores a encontrar aspectos favorables en su centro de trabajo.
- El área de bienestar laboral y de salud ocupacional, representada por trabajadores sociales y psicólogos deben intervenir en el grupo de colaboradores que presentan en relación a los factores intrínsecos un nivel poco satisfecho, que está representado por el 33%, mediante la aplicación de diversas estrategias motivacionales y mejoras en sus expectativas personales.
- La empresa Ecosermill debe gestionar programas de capacitación en convenio con instituciones reconocidas del medio, para mejorar el perfil profesional y

desempeño laboral de sus colaboradores, tomando en cuenta además los intereses del grupo según el rango de edad.

- El área de bienestar social debe desarrollar programas de bienestar familiar para aquellos colaboradores que son casados, representado por el 43% y además el área de recursos humanos ejecutar programas de coaching laboral para promover en este grupo de colaboradores el deseo de autorrealización y crecimiento personal/familiar.
- El área de recursos humanos de la empresa, debe premiar a los colaboradores más antiguos y fidelizados con la organización, que han dado gran parte de su vida a su institución de labores, poniéndolos como modelo a seguir frente a los colaboradores más jóvenes y nuevos en la organización.

## **CAPÍTULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del programa**

“Taller de Capacitación para brindar una buena Satisfacción Laboral de los Colaboradores Administrativos de Ecofermill E.I.R.L. en la Provincia de Patate, Departamento de la Libertad”.

#### **5.2. Justificación del programa**

El presente programa está basado en los resultados que se obtuvo en la presente investigación, donde se determinó que dicho nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Ecofermill E.I.R.L. responde a un nivel poco satisfecho igual al 40%, y el 7% representa un nivel ausencia de satisfacción, lo cual urge una necesidad de mejorar diversos niveles en el servicio que se brinda, los cuales generan una insatisfacción en los colaboradores.

De acuerdo al problema diagnosticado, se debe desarrollar un programa de intervención social para mejorar y fortalecer los índices positivos alcanzados en materia de una mejor satisfacción laboral de los colaboradores administrativos. Sobre todo, dando una atención focalizada al grupo de colaboradores que representa por una minoría que no se encuentra satisfecho en su centro de trabajo.

Es muy importante lograr una mejoría en la satisfacción laboral de los colaboradores, porque se podrá generar un mejor desarrollo para la empresa. Siendo

necesario prestar mucha atención aquellos elementos importantes que están directamente relacionados con el trabajo (naturaleza del trabajo) y sobre aquellos que forman parte del contexto laboral (empresa, jefe y compañeros). En cuanto se logre una mejor calidad de vida del profesional más satisfacciones obtendrá el trabajador y se reducirá el grado de insatisfacción, algunos colaboradores quieren en el trabajo un mejor reconocimiento o implicación, socialización y estímulo. Todo el personal que trabaja en la empresa deben tener una buena satisfacción laboral, lo que implica tener una mejor comunicación, empatía, comprensión, esto hará que se sientan a gusto trabajando, tendrán un mejor desempeño lo cual estarán satisfechos en su trabajo y se lograra dicho objetivo planificado por la empresa.

Es importante mencionar, que, para lograr una buena satisfacción laboral entre los colaboradores y jefes, es saber valorarse entre sí y darse un trato digno, con este objetivo se realizará el taller de capacitación para brindar una buena satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de Ecofermill E.I.R.L.

### **Intervención Profesional del Trabajo Social en el campo**

*Biviana María Arbeláez Agudelo Trabajadora Social (2008)* explica que. Los problemas y las necesidades que aquejan en las organizaciones son los nuevos escenarios de formación e intervención profesional por tal motivo es perentorio conocerlos y anticiparlos. Ahora urge revisar lo que somos y lo que deseamos ser, asumiendo enfoques de formación que nos vinculen con el conocimiento y la creatividad. Para esto la participación del profesional en Trabajo Social en una empresa se hace más necesaria, porque propicia nuevos cambios que logran promover el bienestar social y laboral que rigen en su funcionamiento de las organizaciones, y así

buscar un sentido de compromiso y pertenencia hacia la compañía, de esta manera se contribuye al mismo tiempo a elevar el nivel de satisfacción laboral del trabajador, logrando un clima organizacional favorable para la productividad, eficiencia, eficacia y calidad de sus servicios.

### **Perfil profesional del Trabajador Social para la mejora de la satisfacción laboral.**

La intervención para los trabajadores sociales, es una acción organizada y desarrollada con las personas ya que dicho objetivo está orientado a mejorar sus obstáculos que les impide avanzar para su desarrollo humano. La intervención profesional se basa en lo ético, metodológico y en la incorporación de la calidad, es una exigencia ética para generar sistemas de bienestar social y mejorar la satisfacción laboral.

- Planificar, implementar y evaluar estrategias de mejora.
- Intervenir en los problemas laborales que tienen los colaboradores.
- Participar en nuevas políticas para su bienestar.
- Lograr la integración de los colaboradores.
- Mejorar el desarrollo de calidad de vida y bienestar social.
- Dar apoyo a los colaboradores para que sean capaces de manifestar sus necesidades.

En la empresa Ecofermill E.I.R.L, para poder mejorar su satisfacción laboral de sus colaboradores es importante la intervención de la trabajadora social, porque ayudara a diagnosticar cual es el problema que está perjudicando al personal que no pueden tener un buen ambiente laboral, con esta intervención se lograra una mejora de la satisfacción del colaborador lo cual se sentirán importantes en su trabajo, esto ayudara a

la empresa a mejorar en sus objetivos planificados y sobre todo a lograr un mejor bienestar laboral.

### **5.3. Objetivos**

#### **5.3.1. Objetivo general**

- Mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de Ecofermill E.I.R.L. en la Provincia de Patate, Departamento de la Libertad”.

#### **5.3.2. Objetivos específicos**

- Fortalecer el nivel de satisfacción laboral, mediante la capacitación constante a los colaboradores de Ecofermill E.I.R.L, para que ejerzan con eficiencia en sus respectivas labores.
- Desarrollar talleres de integración, para mejorar el perfil profesional y desempeño laboral de sus colaboradores.
- Fortalecer las estrategias de comunicación y socialización, se debe reconocer y premiar a los colaboradores más antiguos que han dado gran parte de su vida a la empresa.

#### **5.4. Sector al que se dirige**

El programa de intervención será dirigido a los colaboradores administrativos que trabajan en la empresa Ecosermill E.I.R.L que se dedica al rubro minero, ubicado en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad”.

#### **5.5. Metodología de la intervención**

La metodología del programa de intervención, será de carácter participativo, de todo el equipo multidisciplinario, con un enfoque sistemático.

Considerando en algunos casos, en la organización para la asistencia a las capacitaciones, la división será por grupos de trabajo, según la función que realizan en la empresa.

Este programa de intervención social se orienta bajo el modelo sistémico de Juan Viscarret Garro (2007), este modelo permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del trabajo social. Al respecto, este modelo se rige por diferentes enfoques tales como: el concepto principal de referencia al modelo, naturaleza de la intervención, naturaleza de la relación significativa del trabajador social y la persona que lo apoya y por último la manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre. Dentro del programa de intervención se toma en cuenta los datos obtenidos en el trabajo de investigación planteada que lleva el nombre de Satisfacción Laboral en Ecosermill E.I.R.L. la encuesta utilizada sirve para recolectar la información de dicha problemática.

## **5.6. Recursos.**

### **5.6.1. Recursos Profesionales:**

- a. Coaching
- b. Conferencista,
- c. Ejecutivos.
- d. Ingenieros,
- e. Trabajadores Sociales.
- f. Psicologo.
- g. Administradores.
- h. Técnicos.
- i. Supervisores.

### **5.6.2. Recursos Materiales:**

- a. Sala de capacitación.
- b. Carpetas.
- c. Sillas.
- d. Proyector multimedia.
- e. Parlantes.
- f. Hojas bond.
- g. Lapiceros.
- h. Encuesta sobre el taller.
- i. Cofee break.

### 5.6.3. Recursos Financieros.

TALLER	
ACTIVIDAD	COSTO
Inauguración del programa.	s/. 350.00
Taller de capacitación n°1.	s/. 300.00
Taller de capacitación n°2.	s/. 300.00
Taller de capacitación n°3	s/. 700.00
Taller de capacitación n°4	s/. 200.00
Taller de capacitación n°5	s/. 500.00
Taller de capacitación n°6	s/. 500.00
Cierre del programa.	s/. 500.00
<b>TOTAL</b>	<b>s/. 3,350.00</b>

### 5.7. Procedimiento.

#### Inicio de programa.

Se dará la bienvenida y una pequeña introducción sobre el objetivo del taller a presentar, para lograr un fin e involucrarlos y así poder motivar su participación en las actividades.

### **Actividad 1.**

**Nombre:** “Capacitación que promuevan la actitud de calidad del colaborador”.

En esta actividad se desarrollarán capacitaciones de concepto positivo, para que el colaborador se sienta en su trabajo más optimista y entusiasta, en este taller se enseñara a cultivar esa actitud positiva, ayudara que contribuya de una manera determinante a que su trabajo resulte más agradable y sobre todo generar un bienestar personal.

### **Actividad 2.**

**Nombre:** “Charlas sobre los valores de la honestidad, la comunicación asertiva y promover conductas de amabilidad”.

En esta actividad se desarrollarán charlas de motivación que es de gran importancia en su éxito de los colaboradores y el de la empresa lo cual deben estar sostenidos por buenos valores, también se lograra que tengan una buena comunicación asertiva ya que es el perfecto motor para que su trabajo sea saludable y altamente productivo, lo que esto generara que sus conductas cambien de forma positiva logrando obtener un buen ambiente laboral y mejores comportamientos entre colaboradores y jefes.

### **Actividad 3.**

**Nombre:** “Actividades recreativas y culturales para todos los colaboradores”.

Se desarrollarán actividades que integren al personal donde puedan desarrollar sus capacidades y virtudes, y cada persona logre relajarse y disfrutar de un momento de ocio y descanso sobre todo de confraternidad, en la actividad recreativa, se realizara pausas activas, deporte, gimkanas, karaoke, en la actividad cultural, podrán compartir sus costumbres, tradiciones, etc.

#### **Actividad 4.**

**Nombre:** “Programar reuniones semanales para comunicar actividades informativas”

En esta actividad se creará una programación, donde los colaboradores podrán establecer sus propias actividades e informar a todo el personal para que puedan participar activamente, esto les ayudara a trabajar mejor en equipo, y generara un buen grupo de trabajo.

#### **Actividad 5.**

**Nombre:** “Promoción de talleres para mejorar su satisfacción laboral, en donde el trabajador participe activamente”.

En esta actividad se quiere lograr que el colaborador pueda expresarse libremente y decir cómo se siente en su ambiente de trabajo y en que se podría mejorar para que lograr una mejor satisfacción laboral.

#### **Actividad 6.**

**Nombre:** “Establecer equipos de trabajo interniveles para realizar labores establecidos por la dirección”.

En esta actividad se les enseñara nuevos métodos de intervención en su trabajo, donde cada área estará más organizada y sobre todo estarán informados de cada procedimiento que se realizara, lo que evitara que no haya mala organización y se lograra menos accidentes laborales y mayor producción.

## **5.6 Cronograma de Actividades.**

En este taller de capacitación se realizarán actividades que desarrollen sus expectativas de los colaboradores administrativos que trabajan en la empresa Ecosemill E.I.R.L. con el objetivo de mejorar su satisfacción laboral, este taller está planificado para 3 meses. El formato de trabajo combina breves presentaciones de contenidos teóricos con ejercicios prácticos. Los integrantes del grupo escuchan la presentación formal basada en el material (curso audiovisual), para luego formar pequeños grupos, con el fin de analizar la información y ponerla en práctica. El equipo multidisciplinario guiara de cerca los ejercicios que se realicen con los trabajadores. Se sugiere un tiempo prudente para cada actividad, sin embargo, se puede ajustar según el grupo y sus necesidades, igualmente puede incluir momentos de descanso según convenga o fuera necesario.

ACTIVIDADES	GRUPO DE TRABAJO	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		SEMANA 1				SEMANA 2				SEMANA 3			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inauguración del programa</li> </ul>	Equipo multidisciplinario (Trabajadora Social)												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones que promuevan la actitud de calidad del colaborador.</li> </ul>	Conferencista, Trabajadora Social.												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Charlas sobre los valores de la honestidad y la comunicación asertiva y promover conductas de amabilidad.</li> </ul>	Psicologo, Tabajadora Social												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades recreativas y culturales para todos los colaboradores.</li> </ul>	Trabajadora Social,												

<ul style="list-style-type: none"> <li>Programar reuniones semanales para comunicar actividades informativas.</li> </ul>	Trabajadora Social y Jefes de cada área.												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción de talleres para mejorar su satisfacción laboral, en donde el trabajador participe activamente.</li> </ul>	Trabajadora Social. Coaching Psicólogo.												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer equipos de trabajo interniveles para realizar labores establecidos por la dirección</li> </ul>	Trabajadora Social. Jefes de cada área. Coaching especializado.												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierre de Taller.</li> </ul>	Trabajadora Social.												

## BIBLIOGRAFIA

Carrera, F. (2014). Capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería de la Red de Salud Pacasmayo. (Tesis de pregrado) Arequipa, Perú. Recuperado de:  
[file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/Margot\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf](file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/Margot_Tesis_Bachiller_2017.pdf)

Cavalcante, J. (2004). Satisfacción laboral de los directores de escuelas secundarias públicas de la región Jacobina. Bahía-Brasil: Universidad Autónoma de Barcelona. Bahía Brasil. (tesis de posgrado) Universidad Nacional del Altiplano-Perú. 2014. Recuperado de:  
[file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/Araca\\_Quispe\\_Lenny\\_Maria%20\(1\).pdf](file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/Araca_Quispe_Lenny_Maria%20(1).pdf)

Chan Hoil, M. (2008). Factores predictores de la satisfacción laboral del personal docente de la Universidad Linda Vista y sus Planteles Mérida y Tuxtla Gutiérrez. (Tesis doctoral). México: Universidad de Montemorelos 2013. Recuperado de:  
[www.mexdin.um.es/tesis/0082011.pdf](http://www.mexdin.um.es/tesis/0082011.pdf)

Dias-Chiappe, L (2015). Nivel de Satisfacción Laboral de los Profesores de Inglés de la Institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima-Perú. Recuperado de: (tesis de grado de bachiller) Universidad San Ignacio de Loyola - Lima. 2016. Recuperado de:  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2289/MAE\\_EDUC\\_146.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2289/MAE_EDUC_146.pdf?sequence=1)

[file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/2016\\_Miranda-Tejada.pdf](file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/2016_Miranda-Tejada.pdf)

Davis, K., & Newstrom J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo (11va ed.). DF, México: Mc Graw-Hill. “tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas”- Surco 2011. Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ\\_I\\_NCIO\\_ODONNELL\\_BANCA\\_COMERCIAL.pdf](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_I_NCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf)

Guadalupe, M. & Ibarra. L. (2007). Diagnóstico de Clima Organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato México. Cdroom (Tesis para obtener grado de psicólogo). Universidad Rafael Landívar. Guatemala-2016. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a\\_LA.pdf?f?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a_LA.pdf?f?sequence=1)

Güell, L. (2014). “Satisfacción laboral de los maestros centrándose en la profesión docente, analiza concretamente el bienestar y la satisfacción de estos profesionales”. (tesis de grado de bachiller) Universidad San Ignacio de Loyola - Lima. 2016. Recuperado de:  
[file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/2016\\_Miranda-Tejada.pdf](file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/2016_Miranda-Tejada.pdf)

Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral. Recuperado el 12 de octubre de 2016, de Tesis de licenciatura, Universidad Nacional De Cuyo. Recuperado de:  
[http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)

Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. B. (1959). The motivation to work. New York: John Wiley & Sons. “Tesis proyecto final de campo para obtener el grado de maestría) Universidad autónoma de nuevo león-2013. Recuperado de:  
<file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/1080256519.pdf>

Lozano, A. (2014). Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este en el año 2014. (tesis de grado de bachiller) Universidad San Ignacio de Loyola - Lima. 2016. Recuperado de:  
[file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/2016\\_Miranda-Tejada.pdf](file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/2016_Miranda-Tejada.pdf)

Locke, E.A. (1969). "What is job satisfaction?"? Organizational Behavior and Human Performance, Vol. 4, pp. 309-336. Recuperado de:  
<http://www.aedemvirtual.com/articulos/iedee/v02/023013.pdf>

Maslow, A. (1950). Work and motivation .New York: John Wiley and Sons. (tesis para optar el título)-Tacna 2016 Recuperado de:  
<file:///E:/tesis/carpe/propuesta para la mejora la satisfacción laboral de los colaboradores de la universidad privada telesup tacna.pdf>.

Manosalva, D (2015). La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializaciones y Distribuciones SAC: 2015. (tesis de grado de bachiller) Universidad San Ignacio de Loyola - Lima. 2016. Recuperado de:  
[file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/2016\\_Miranda-Tejada.pdf](file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/2016_Miranda-Tejada.pdf)

Otero, C (2006). Comportamiento Organizacional 10ª. Edición. México Prentice-Hall- título de Psicóloga Industrial/Organizacional Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango Hispanoamericana, S.A. Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.

Polanco, C. (2014). El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés (Tesis de maestría). Universidad pedagógica nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa. (tesis de posgrado) Universidad cesar vallejo Lima-2017. Recuperado de  
[file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/Jurado\\_LL.pdf](file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/Jurado_LL.pdf)

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional 10ª. Edición. México Prentice-Hall- título de Psicóloga Industrial/Organizacional Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango Hispanoamericana, S.A. Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.

Robbins S. (1994). Comportamiento Organizacional Pretince Hall México: Edit. Me Graw Hill. (tesis para optar el titulo)-Tacna 2016. Recuperado de:  
<file:///e:/tesis/carpe/propuesta para la mejora la satisfacción aboral de los col aboradores de la universidad privada telesup tacna.pdf>.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005), Administración. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. - título de Psicóloga Industrial/Organizacional-2012.

Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. 13a edición. México: Pearson Educación. tesis para optar el título de: licenciado en administración de empresas, Chiclayo 2015. Recuperado de:

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL\\_Vargas\\_PardoLuzMariadelRosario.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf)

Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Prentice-Hall. (Tesis de posgrado) UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO- Perú. 2014. Recuperado de

[file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/Araca\\_Quispe\\_Lenny\\_Maria%20\(1\).pdf](file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/Araca_Quispe_Lenny_Maria%20(1).pdf)

Salazar, J. (2013) Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala. (Tesis para obtener grado de psicólogo). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.2016. Recuperado de:

[file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/Saldaña\\_LA%20\(1\).pdf](file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/Saldaña_LA%20(1).pdf)

Schultz, Duane, P, (1991). Psicología Industrial. México: Edit. Me Graw Hill. (tesis para optar el título)-Tacna 2016. Recuperado de: <file:///e:/tesis/carpe/propuesta para la mejora la satisfacción aboral de los col aboradores de la universidad privada telesup tacna.pdf>.

Stogdill, R (1930). Work and motivation. New York: John Wiley and Sons. (tesis para optar el título)-Tacna 2016. Recuperado de: <file:///E:/TESIS/carpe/propuesta para la mejora la satisfacción laboral de los colaboradores de la universidad privada telesup tacna.pdf>.

Vroom, V. (1964). Work and motivation. New York: John Wiley and Sons. (tesis para optar el título) -Tacna 2016. Recuperado de: <file:///E:/TESIS/carpe/propuesta para la mejora la satisfacción laboral de los colaboradores de la universidad privada telesup tacna.pdf>.

Zavaleta, L (2014). Nivel de Desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral en la entidad financiera AMA en Pacasmayo. Recuperado de: (tesis de grado de bachiller) Universidad San Ignacio de Loyola - Lima. 2016. Recuperado de: [file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/2016\\_Miranda-Tejada.pdf](file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/2016_Miranda-Tejada.pdf)

Zelada, V. (2014). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. (Tesis de especialidad) universidad nacional mayor de san marcos Lima- Perú. Recuperado de: [file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/Margot\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf](file:///E:/TESIS/Nueva%20carpeta/Nueva%20carpeta/Margot_Tesis_Bachiller_2017.pdf)

# **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

- **TITULO:** “Satisfacción Laboral de los Colaboradores Administrativos de Ecofermill E.I.R.L, en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad”.

Problema General	Objetivo General	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de Ecofermill E.I.R.L, en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de Ecofermill E.I.R.L, en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad.</p>	<p>La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<p><b>P1=</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según los factores extrínsecos, en los colaboradores administrativos de Ecofermill E.I.R.L, en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad?</p> <p><b>P2=</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según los factores intrínsecos, en los colaboradores administrativos de Ecofermill E.I.R.L, en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad?</p>	<p><b>O1=</b> Identificar el nivel de satisfacción laboral, según los factores extrínsecos, en los colaboradores administrativos de Ecofermill E.I.R.L, en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad.</p> <p><b>O2=</b> Identificar el nivel de satisfacción laboral, según los factores intrínsecos, en los colaboradores administrativos de Ecofermill E.I.R.L, en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad.</p>	<p>La población de estudio está comprendida por 30 colaboradores que trabajan en la empresa Ecofermill durante el periodo 2018.</p> <p>La muestra es intacta, pues se considera la totalidad de la población. Es una cantidad reducida, en su efecto, lo constituirán los 30 colaboradores que trabajan en la empresa Ecofermill durante el periodo 2018.</p>

## Anexo 2: Encuesta de Satisfacción Laboral

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Fecha aplicación: \_\_\_\_\_

- **Notas aclaratorias:**

1. El presente instrumento es con la finalidad de conocer su grado de satisfacción en el trabajo.
2. Los resultados obtenidos serán utilizados para realizar propuestas de mejora en la institución. Ante ello le solicitamos de la manera más atenta conteste con la verdad y honestidad.
3. El proceso de aplicación se llevará de una manera confiable y confidencial.
4. En caso de alguna duda, favor de comunicarla al examinador.

#### I. **Datos del evaluado.**

Género: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

Antigüedad: \_\_\_\_\_

#### II. **Sección de indicadores de satisfacción laboral**

- **Instrucción general:**

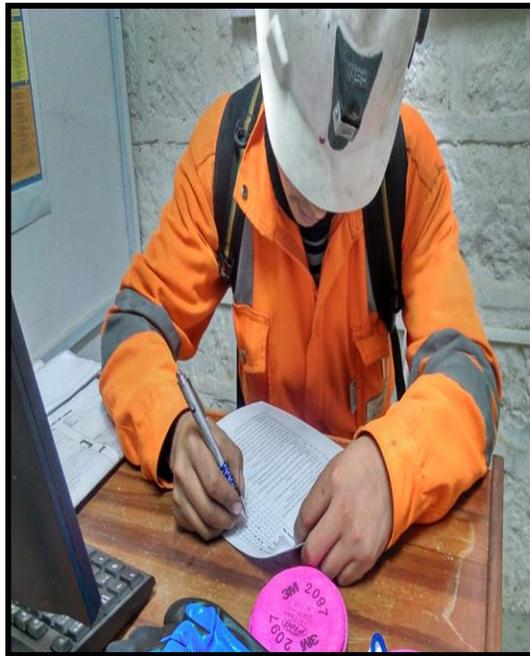
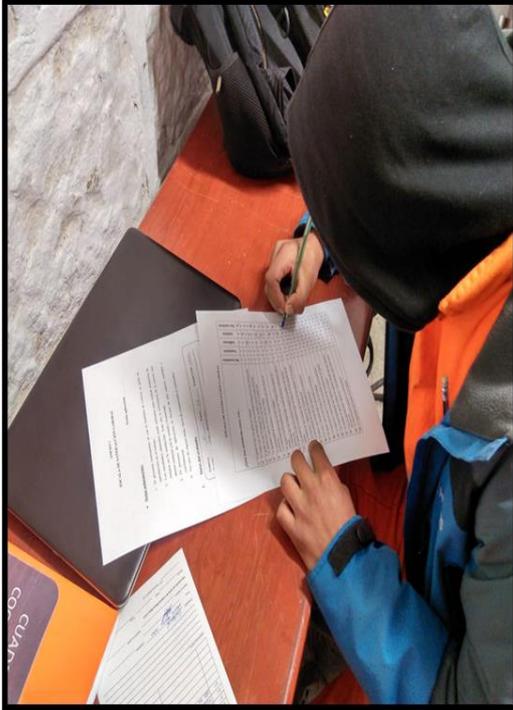
A continuación, se muestran 24 formulaciones correspondientes a distintos factores de su trabajo actual, cada uno cuenta con cinco opciones de grados de satisfacción, siendo **1** el grado de satisfacción más bajo y **5** el grado de satisfacción más alto.

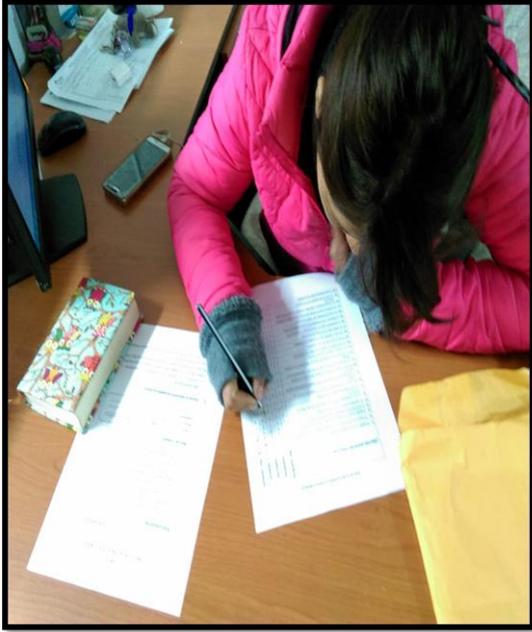
Marque del **1** al **5** el GRADO DE SATISFACCIÓN que cada factor le Produce.

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

¿Qué tan satisfecho estoy con...	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1. El grado en que me gusta mi trabajo.	1	2	3	4	5
2. El estatus que me brinda en la sociedad trabajar en esta institución.	1	2	3	4	5
3. El grado en que mi trabajo me ayuda a crecer como persona.	1	2	3	4	5
4. Las prestaciones y beneficios que me da la institución.	1	2	3	4	5
5. La igualdad y justicia con la que me tratan.	1	2	3	4	5
6. La oportunidad de ascensos y promociones que me ofrece la institución.	1	2	3	4	5
7. La estabilidad que tengo en este trabajo.	1	2	3	4	5
8. El equipo y las herramientas que me otorgan para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
9. La libertad que me brinda para tomar decisiones relevantes para la institución.	1	2	3	4	5
10. El grado en que me permite la alegría de ayudar a los demás.	1	2	3	4	5
11. Los incentivos económicos que me dan por el desempeño de mi trabajo.	1	2	3	4	5
12. La manera en que cumplo las metas de desempeño en mi trabajo.	1	2	3	4	5
13. Los valores y objetivos de la institución.	1	2	3	4	5
14. La oportunidad de realizar amistades en la institución.	1	2	3	4	5
15. El apoyo que recibo de mis superiores.	1	2	3	4	5
16. Los retos y desafíos que se presentan en mi trabajo.	1	2	3	4	5
17. El salario que se me otorga por mi trabajo.	1	2	3	4	5
18. La importancia que se le da a mi puesto en la institución.	1	2	3	4	5
19. La limpieza y funcionalidad de las instalaciones de trabajo.	1	2	3	4	5
20. Las responsabilidades que implica mi puesto.	1	2	3	4	5
21. La medida en que mi trabajo me ayuda a desarrollar mis talentos.	1	2	3	4	5
22. Los reconocimientos, diplomas y felicitaciones que recibo de la institución.	1	2	3	4	5
23. La distribución equitativa de los ascensos.	1	2	3	4	5
24. La seguridad que poseo de mi empleo.	1	2	3	4	5

### Anexo 3: Fotografías de la muestra





## Anexo 4: Carta de Presentación a la Empresa EcoSerMill E.I.R.L



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 24 de setiembre del 2018

Carta N° 2289-2018-DFPTS

Señor  
**ALEXANDER CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE**  
**GERENTE GENERAL**  
**ECOSERMILL E.I.R.L.**  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Gysela Paola SALDAÑA SILVA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 71-024698-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



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

RGS/erh  
Id. 962765

**Anexo 5: Carta de Aceptacion de la Empresa Ecosermill E.I.R.L.**



**“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”**

Llacuabamba, 24 de setiembre del 2017

**Señor:**

Dr. Ramiro Gómez Salas  
Decano de la Facultad de Psicología y Trabajo Social  
Universidad Inca Garcilaso de la Vega

**Presente. -**

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad, hacer de su conocimiento que la Srta. Gysela Paola Saldaña Silva, estudiante de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, ha sido admitida para que realice su trabajo de investigación en nuestra empresa ECOSERMILL.

Así mismo le hago llegar un saludo cordial, sin más motivos, me despido con un abrazo.

Atentamente,

ECOSERMILL R.L.

  
-----  
Alexander A. Castañeda Iparaguire  
PRESIDENTE

## Anexo 6: Reporte de Plagiarism Checker x Originality Report



# Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 24%

Date: lunes, diciembre 10, 2018

Statistics: 3866 words Plagiarized / 16351 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

---

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional "Satisfacción Laboral en los Colaboradores Administrativos de Ecosemill E.I.R.L. en la Provincia de Pataz, Departamento de la Libertad". Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social PRESENTADO POR: AUTORA: GYSELA PAOLA, SALDAÑA SILVA LIMA-PERU 2018 DEDICATORIA A Dios por haberme guiado y haberme permitido tener salud para lograr mis objetivos. A Melciades que desde el cielo me protege y me ayuda a salir adelante.

A Lidia por ser la motivación de mi vida y mi gran orgullo, gracias a ella soy y seré una gran profesional a futuro. A todos aquellos hombres y mujeres que componen la fuerza motora laboral del Perú, a los que se esfuerzan día a día para lograr una mejor calidad de vida en este país. AGRADECIMIENTO Le agradezco a Dios por haberme dado sus bendiciones cada día, por acompañarme y guiado a transcurso de mi carrera.

Gracias madre por apoyarme en todo momento, por los valores que me ha inculcado desde niña y por haberme dado la oportunidad de volver a estudiar una segunda carrera de la cual me siento muy orgullosa de tener una madre como ella. Le doy gracias a mis hermanos por su apoyo constante durante este periodo, que estuvieron ahí para no rendirme y seguir adelante y lograr mi objetivo.

PRESENTACION Señores miembros del jurado: En cumplimiento de las normas de