

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Coolbox, ubicado en
Caminos del Inca, Distrito de Surco 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado Por:

Autora: Bachiller Daniela Alexandra Herrera Zuasnabar

Lima-Perú

2019

Dedicatoria:

Dedico este trabajo Principalmente a Dios, Por haberme dado la Vida y a mi familia por todo el apoyo brindado a lo largo de toda mi carrera Universitaria y a lo largo de mi vida.

Agradecimiento:

A mis padres por brindarme la oportunidad de formarme en esta prestigiosa Universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mis tutores de tesis, por haberme guiado, en la elaboración del este trabajo de titulación y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

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-2016, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Coolbox, ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco 2018, 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

Daniela Alexandra Herrera Zuasnabar

INDICE GENERAL

Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Presentación:.....	iv
INDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTARCT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	13
I. Planteamiento del problema.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática:.....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general:.....	15
1.2.2. Problemas específicos:.....	15
1.3. Objetivos:.....	16
1.3.1. Objetivo general:.....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación e importancia.....	17
CAPITULO II.....	20
2.1 Antecedentes.....	20
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	22
2.2 Bases Teóricas.....	24
2.2.1 Conceptualización de la satisfacción laboral.....	24
2.2.2 Teorías relacionadas con la satisfacción laboral.....	25
2.2.3 Efectos de la satisfacción en el trabajo sobre el desempeño del empleado.....	31
2.2.4 Dimensiones de la satisfacción laboral.....	32
2.3 Definición de términos básicos.....	35
METODOLOGÍA III.....	37
3.1 Tipo de investigación.....	37
3.2 Diseño e investigación.....	37
3.3 Población y muestra.....	38
3.4 Identificación de las variables y operacionalización.....	40
3.5 Tecnicas e Instrumentos de evaluacion.....	39
3.6 Determinación de la validez y confiabilidad.....	41
CAPITULO IV.....	46
Presentación, procesamiento y análisis de resultados.....	46
4.3 Procesamiento de los resultados.....	59
4.4 Discusión de los resultados.....	59

4.5	Conclusiones.....	61
4.6	Recomendaciones	62
	CAPITULO V.....	64
5.1	Denominación del programa	64
5.2	Justificación del programa	64
5.3	Objetivos	66
5.3.1	Objetivo General del Programa	66
5.3.2	Objetivos Específicos del Programa.....	66
5.4	Sector al que se dirige	66
5.5	Metodología de la intervención	66
5.6	Técnicas	69
5.7	Cronograma de las actividades	69
5.8	Recursos para hacer el trabajo.....	70
	Bibliografía	71
	ANEXOS	733
	Anexo 1: Matriz de Consistencia	744
	Anexo 2: Encuesta de Insatisfacción Laboral.....	76
	Anexo 3: Carta de Presentación.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Actores de Satisfacción e Insatisfacción	288
Tabla N° 2: Enriquecimiento Vertical y Horizontal del Puesto	299
Tabla N° 3: Matriz de Operacionalización.....	40
Tabla N° 4: Escala de calificación del cuestionario.....	44
Tabla N° 5 Datos sociodemográficos de los colab de Coolbox de acuerdo a la Edad	46
Tabla N° 6: Datos sociodemográficos de los colab. De Coolbox de acuerdo con el sexo	¡Error!
Marcador no definido.7	
Tabla N° 7: Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo con su estado civil.....	48
Tabla N° 8: Datos sociodemográficos de los colab de Coolbox de acuerdo con su tipo de instrucción.	49
Tabla N° 9: Datos sociodemográficos de los colab de Coolbox de acuerdo con su tipo de contrato.	50
Tabla N° 10: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coolbox.	51
Tabla N° 11: Nivel de la dimensión condiciones físicas y/o materiales, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	52
Tabla N° 12: Nivel de la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	53
Tabla N°13: Nivel de la dimensión de políticas administrativas, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	54
Tabla N°14: Nivel de la dimensión de relaciones sociales, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	55
Tabla N°15: Nivel de la dimensión del desarrollo personal, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	56
Tabla N°16: Nivel de la dimensión de desempeño de tareas, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	57
Tabla N° 17: Nivel de la dimensión de la relación con la autoridad, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo a la Edad.....	46
Figura N° 2: Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo con el sexo...	47
Figura N° 3 Datos sociodemográficos de los col. de Coolbox de acuerdo con su estado civil.....	48
Figura N° 4 Datos sociodemográficos de los col. de Coolbox de acuerdo con su tipo de instrucción	49
Figura N° 5: Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo con su tipo de contrato.....	50
Figura N° 6: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coolbox.....	51
Figura N° 7: Nivel de la dimensión condiciones físicas y/o materiales, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	52
Figura N° 8 Nivel de la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	53
Figura N° 9: Nivel de la dimensión de políticas administrativas, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	54
Figura N° 10: Nivel de la dimensión de relaciones sociales, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	55
Figura N° 11: Nivel de la dimensión del desarrollo personal, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	56
Figura N° 12: Nivel de la dimensión de desempeño de tareas, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	57
Figura N° 13: Nivel de la dimensión de la relación con la autoridad, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.....	58

RESUMEN

La siguiente investigación tiene como principal objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que se perciben los colaboradores de la Empresa Coolbox, ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco 2018. El estudio se guio por el paradigma cuantitativo, ya que se recolecto datos numéricos que fueron procesados y sometidos al análisis estadístico, ayudando a concretar el objetivo de la investigación.

La población lo comprendieron 90 colaboradores, utilizando como instrumento la encuesta de escala de satisfacción laboral de psicología Sonia Palma Carrillo, este instrumento está diseñado con la técnica de Likert comprendido en su versión original de 36 Ítems. Tanto en negativo como en positivo, se agrupo en análisis factorial, en el caso de la satisfacción laboral permite el diagnóstico de la actitud de manera general hacia el trabajo, técnica de recolección de datos es la encuesta.

Por lo que se concluye que: El nivel de insatisfacción laboral percibidos por los colaboradores dieron resultado, el cual muestra que del 39.73% de los encuestados se encuentran en desacuerdo y Total desacuerdo un 19.16%. Esto nos muestra que la mayoría de los trabajadores está insatisfecha, puede que muestren muchas formas de desagrado y en este sentido Amorós (2007) destaca que la incomodidad genera discrepancia entre los trabajadores, lo que los lleva a faltar a sus trabajos, o a pedir permisos de forma constante, quedando la evidencia que no tienen sentido de pertenencia con la empresa.

Palabras clave: satisfacción laboral, insatisfacción laboral, nivel de motivación, realización personal, bienestar.

ABSTARCT

The main objective of the following research is to determine the level of job satisfaction perceived by Coolbox Company employees, located in Caminos del Inca, District of Surco2018. The study was guided by the quantitative paradigm, since numerical data was collected that were processed and subjected to statistical analysis, helping to specify the objective of the research.

The population was comprised by 90 collaborators, using the Sonia Palma Carrillo psychology job satisfaction scale survey as an instrument, this instrument is designed with the Likert technique included in its original version of 36 items. Both negative and positive, was grouped in factor analysis, in the case of job satisfaction allows the diagnosis of the attitude in general to work, data collection technique is the survey.

So it is concluded that: The level of job dissatisfaction perceived by employees gave results, which shows that 39.73% of respondents are in disagreement and Total disagreement 19.16%. This shows us that the majority of workers are dissatisfied, they may show many forms of displeasure and in this sense Amorós (2007) emphasizes that discomfort generates discrepancy among workers, which leads them to miss their jobs, or to request permits. in a constant way, leaving the evidence that they have no sense of belonging to the company.

Keywords: job satisfaction, job dissatisfaction, level of motivation, personal fulfillment, well-being.

INTRODUCCIÓN

Desde tiempos antiguos el hombre ha tenido que organizarse estableciendo funciones y tareas concretas a fin de satisfacer sus necesidades, cooperando unos con otros en pequeños o grandes grupos, permitiendo el desarrollo que desde la misma comunidad primitiva hasta la actualidad.

Por medio de este proceso el ser humano ha conformado grupos que han resultado en desarrollo de los líderes dentro de cada grupo, sin importar a cuál grupo se pertenece este debe tener su propia dirección, a través de la cual se determina se aclara y se ejecutan los objetivos. De esta manera se llevan a cabo diferentes labores de forma eficiente aplicando un liderazgo apropiado, siendo entonces la base fundamental para la ejecución de actividades del recurso humano, a fin de comenzar y desarrollar las actividades de los procesos claves satisfactoriamente.

Para lograr estos objetivos es fundamental que los empleados conozcan y logren la identificación de los objetivos planteados.

De allí que la satisfacción laboral ha ido ganando relevancia en los últimos tiempos por ende el interés de conocer la interacción de los colaboradores en el ámbito del trabajo, actualmente han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, tratando de determinar cuáles son los factores múltiples que inciden en el bienestar de los trabajadores bajo el ambiente laboral y como esto influye en sus puestos de trabajo.

Por lo tanto, es apropiado definir la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio entorno de trabajo, basándose esta en las creencias y valores de cada trabajador. Por lo tanto eliminar la fuente de insatisfacción conlleva a que mejore su rendimiento laboral y se refleja en la actitud positiva frente a la organización, una de las actividades más importantes dentro de cualquier organización es lograr que las necesidades de todos los empleados armonicen con las necesidades de la organización, este comportamiento de satisfacción laboral es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento de la organización y el mejoramiento de la calidad de vida, en vista de esta problemática que es de interés social es que surge el tema de esta investigación titulada

“Nivel de satisfacción laboral que se perciben en los colaboradores de Coolbox en el distrito de Caminos del Inca Lima 2018”, buscando de alguna manera contribuir con la creación de un programa de intervención que mejore el nivel de satisfacción laboral en la empresa.

La tesista.

CAPÍTULO I

I. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática:

La empresa Coolbox está dedicada a la importación y comercialización de los productos electrónicos, eléctricos para uso doméstico y el hogar, con experiencia de más de 8 años de participación en el mercado Nacional e Internacional, se consideran líderes en el rubro por lo que se caracterizan por tener una política de garantía y atención al cliente muy marcado, tratando de dar soluciones integrales a sus clientes.

La presente investigación pretende conocer cuál es nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Coolbox, esto permitirá que se identifique la problemática, logrando condiciones óptimas de trabajo ayudando a la productividad y bienestar del colaborador, ya que se ha presentado el incremento de rotación del personal.

La satisfacción de cada individuo influye involuntariamente al deterioro de la imagen que pueda poseer la empresa, como es la calidad de los productos que puede vender o el servicio que propicia, esto puede causar un daño ya que puede retrasar el crecimiento de la empresa, estancando el desarrollo organizacional lo cual baja los niveles de productividad y calidad causando de esta forma una disconformidad con el cliente final y llegando a la bancarrota de dicha empresa. Por ende, es necesario tener un conocimiento y comprender la importancia del nivel de satisfacción desde nuestros trabajadores como de nuestros clientes finales, es por ello por lo que podemos decir que es una variable de suma importancia y fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas debido a su relevancia la cual tiene relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales.

De allí que la satisfacción en el centro de trabajo contiene una variedad de emociones y sentimientos favorables y desfavorables que permite ver a los trabajadores su labor.

Para entender lo que significa la satisfacción laboral primero debemos saber que según Lucke (1976) “la satisfacción laboral es un estado emocional placentero que resulta en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o de una respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo”.

Por lo tanto la satisfacción laboral consiste en la disposición del trabajador ante su trabajo y con todos los aspectos relacionados con el desarrollo personal en la empresa, como los beneficios laborales y la remuneración que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que permitan el desempeño de sus funciones, mediante estas dimensiones se medirá el nivel de satisfacción de los colaboradores de Coolbox, porque tenemos que comenzar a ver el bienestar de nuestros colaboradores.

Entonces considerando la relación estrecha que hay entre la satisfacción laboral, el compromiso y la productividad de los trabajadores, hay estudios que indican que un trabajador satisfecho puede llegar a ser hasta un 12% más productivo al mes, entonces cuando un empleado está satisfecho con su trabajo consigue la motivación y por ende su desempeño es superior lo que lo convierte en un mejor capital humano.

Por ello es de entender que la satisfacción laboral es individual y no tiene relación con lo que pueda sentir un compañero de trabajo, la satisfacción depende de las necesidades de cada uno como ser individual y de las expectativas que cada uno tenga, por otra parte, es necesario saber que estas necesidades o expectativas pueden cambiar a lo largo de los años.

Las empresas tienen que comenzar a renovar, mejorar los beneficios para sus colaboradores para poder generar un sentimiento de bienestar y que los colaboradores se sientan importantes, que son parte de la empresa para poder aumentar su satisfacción laboral.

Coolbox tienen como política de garantía y atención a la cliente muy marcada, de manera que la empresa siempre está pendiente de que tipo de calidad se les brinda a los clientes, pero de cierta forma se ha descuidado lo más importante. La satisfacción laboral de sus colaboradores.

Para conocer el nivel de satisfacción se realiza esta investigación, para poder analizar la problemática que se evidencia en la rotación laboral, faltas injustificadas, bajo involucramiento de los trabajadores y sobre eso, trabajar dado que es de suma importancia que la empresa u organización conozca la percepción de sus colaboradores sobre su trabajo. ya que un colaborador que se sienta conforme en su trabajo es más productivo y eficaz lo que contribuye al bienestar de la empresa, en cambio un trabajador insatisfecho, presenta bajo nivel de productividad que afecta a la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco 2018?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión política administrativa, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox, ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la Empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la Empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018?

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer el nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales en la satisfacción laboran que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.
- Conocer el nivel de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.

- Conocer el nivel de satisfacción laboral en la dimensión política administrativa en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la Empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.
- Conocer el nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.
- Conocer el nivel de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la Empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.
- Conocer el nivel de satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.
- Conocer el nivel de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.

1.4. Justificación e importancia

El trabajo empieza por la preocupación de las constantes rotaciones que se presencia en la empresa, el descontento observado en los colaboradores, la falta de compromiso e identidad con la organización, entre otros problemas. Por ello es de suma importancia percibir el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores ya que mediante el resultado se podrá realizar un plan de intervención para buscar la mejora de los colaboradores, en la actualidad los empleados pasan tiempo significativo en su centro de trabajo ,y al no contar con una motivación no se sienten cómodos con las actividades que por rutina realizan lo que produce que las actividades que ejecutan sean tediosas, y se refleja en insatisfacción, baja

productividad y posteriormente terminan renunciando a la empresa, lo que a largo plazo puede perjudicar a la empresa.

De forma que motivar a los trabajadores es fundamental para que se sientan satisfechos, que sientan que cuentan con un trabajo estable y que tengan los beneficios requeridos, esto producirá que sean más productivos mejorando la imagen hacia el exterior por los resultados que esto logra.

Cuando los empleados están felices, son más productivos y leales a la organización, siendo estas algunas de las razones de la verdadera importancia de la satisfacción laboral. Por ende, empleados felices y satisfechos no trabajan por obligación, sino que se esfuerzan día a día por llevar al negocio a otro nivel. Todos los empleados deberían ser apasionados con su labor y la pasión solo aparece cuando estos están satisfechos con su trabajo y su organización en general, la motivación se genera dentro de la organización, haciendo que los colaboradores se sientan productivos e importantes en su lugar de trabajo, que aumente su motivación. Por ello, es fundamental para el éxito de la empresa y su crecimiento económico tener al empleado motivado, para que rinda más y se sientan a gusto en la organización. Es por ello por lo que la satisfacción laboral tiene impacto en aspectos relacionados con el personal y las empresas, desde el desempeño en el trabajo y la productividad hasta la salud y la calidad de vida de los empleados. Determinar el significado de satisfacción laboral resulta complicado considerando que puede incluir variables diversas como: interacción del personal y las características del ambiente; personalidad, estado emocional, actitud y experiencia de los trabajos que influyen en ella, así como un amplio significado de ella.

La investigación se justifica en los siguientes criterios que se señalan a continuación: A nivel teórico, la descripción de la satisfacción laboral y sus diferentes dimensiones, generan una fuente enriquecida de información sobre esta temática. Desprendiéndose de esto, un sustento teórico, que servirá para el desarrollo de futuros estudios realizada por otras personas.

A nivel práctico, la investigación servirá para determinar el nivel de satisfacción laboral y junto con los resultados ejecutar un plan de mejora para los colaboradores de la empresa Coolbox, para conseguir el bienestar de los trabajadores y reducir las altas tasas de rotación de personal.

A nivel metodológico, las técnicas instrumentos y procedimientos empleados son un aporte instrumental que nos sirve de guía y orientación para futuras investigaciones a otros profesionales, aportando en la investigación científica, para la mejora en el manejo y sistematización de los datos.

CAPITULO II

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

- (Polanco E, 2014) en su tesis titulada “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 Cortes” Tuvo como principal objetivo identificar elementos que promuevan la satisfacción laboral. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo optando por el tipo de diseño descriptivo la población investigada que en total fueron 150 que trabajan jornadas matutinas y está constituida por docentes con titulación nivel superior, como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario y un test proyectivo basado en Joint Descriptive Index y el Minesta Satisfaccion Questionnaire, luego de aplicado los instrumentos se llegó a la conclusión que la satisfacción laboral de el INTAE debe ser vista tanto de la perspectiva de la satisfacción parcial asociado al ambiente laboral o el clima laboral.
- (Pablos G,2016) En su investigación “Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres” donde su principal objetivo es determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres, es una investigación de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo, la población en estudio fueron los profesionales de enfermería de los hospitales públicos con un total de 806, para lo cual utilizaron el instrumento de recogida de datos el cuestionario y la técnica usada fue la entrevista grupal abierta y estructurada, lo que los llevo a concluir que el grado de satisfacción laboral de este grupo de enfermeras es medio alto por lo que se ve necesario prevenir la insatisfacción en el personal de enfermería, considerando que trabajan con la falta de interés puede repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de las enfermeras.

- (Valencia G, 2014) En su investigación titulada “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios EcuA-American”, donde su objetivo principal es determinar cómo influye el desempeño en la evaluación de la cultura organizacional la investigación fue descriptiva de tipo correlacional se trabajó con una población de 96 empleados y no se calculó la muestra pues es una población pequeña, la técnica aplicada fue la encuesta con un instrumento tipo cuestionario conformado por 41 ítems, arroja como resultado que hay varias inconformidades en los trabajadores con relación a la satisfacción laboral, entre las dimensiones que más influyen están el respeto y consideración, comunicación y relación entre compañeros, supervisión y evaluación de las condiciones para el desempeño son indicadores de un bajo nivel de satisfacción y de desempeño lo que muestra un porcentaje de 50 que se considera como promedio, lo que los llevo a concluir que la satisfacción laboran incide en el desempeño de los empleados de los laboratorios EcuA-American, ya que se determinó que la insatisfacción de los empleados incide en el rendimiento que al final se traduce en bajo desempeño laboral motivado a la inconformidad de los procesos administrativos de la empresa.
- (Guell I, 2014) en su investigación “Estudio de la satisfacción laboral de los maestros” donde el objetivos es analizar la satisfacción laboral que perciben los maestros de infantil y primaria de Cataluña para presentar propuestas destinadas a incrementar la satisfacción de estos profesionales, es una investigación cualitativa con una población de 23 docentes donde se empleó el instrumento del cuestionario de respuesta abierta con 21 ítems, los llevo a concluir que el propósito principal de este estudio es documentar los motivos de satisfacción e insatisfacción de los profesores y compararlas con opiniones de maestros en ejercicio, Al hacerlo realizamos algunas contribuciones a las teorías ya existentes sobre la satisfacción laboral de los maestros , en algunos casos se constató que existen nuevos matices para conocer el concepto de satisfacción en esta profesión, sin embargo, hemos querido dar un paso más en nuestra aportación al presentar propuestas con vías a mejorar de estos profesionales.

- (Rosales, J et al 2017) “Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiando graduada en psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador” cuyo objetivo es determinar la satisfacción laboral en las personas graduadas de la carrera de psicología de la facultad de esa casa de estudio, el trabajo es descriptivo correlacional, no experimental y probabilístico, siendo la población de 307 personas, la técnica fue la encuesta online la cual fue administrada y diseñada por el equipo, lo que los llevo a concluir que la correlación fue más alta ente la satisfacción laboral del estudiante graduado y las variables salarios, cargos desempeñados y los sectores de empleo. la correlación fue débil entre la variable satisfacción y el rendimiento académico.

2.1.2 Antecedentes nacionales

- (Quispe A, 2015) “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas” en su objetivo planteo determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas 2015, es una investigación de tipo sustantiva-descriptiva y se trabajó con una muestra de 30 personas, para la cual usaron la técnica de investigación de la encuesta y aplicaron el cuestionario, de allí que concluyen que si existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo Empresarial Apurímac Andahuaylas 2015, además se demostró que existe relación positiva baja entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral en la organización en estudio.
- (Cruz A, Igarza P, Lima J, 2016) llevaron a cabo una investigación titulada “Propuesta para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad privada Telesup Tacna” donde su objetivo es elaborar y proponer una propuesta de mejora para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad privada Telesup Tacna, es una investigación descriptivo-proporcional con enfoque cualitativa descriptiva, la población fue de 8 colaboradores quienes laboraban en la

Universidad, la técnica utilizada fue la observación, con la intención de percibir los pensamientos inconvenientes, conductas y actitudes de los colaboradores y por último se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas relacionadas al placer del trabajo, lo que los llevo a concluir que la mayoría de las inconformidades se debe a las deficiencias en políticas salariales, ausencia de beneficios y derechos de la organización, desmotivación, falta de capacitaciones, condiciones desfavorables de trabajo, falta de reconocimiento, lo que sin lugar a dudas dificultan el desarrollo en el trabajo diario, que al final resulta en insatisfacción laboral.

- (Pizarro Silva, 2017) en su trabajo “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de ciencia y tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas año 2016”, su objetivo fue evaluar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral entre los trabajadores del Colegio particular de ciencia y tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, es una investigación correlacional de corte transversal, se trabajó con una población de 42 trabajadores del colegio, la muestra de estudio fue tomada el 100% de dicha población para la cual se usó una guía de análisis de texto con 30 indicadores sobre las ocho dimensiones de sistemas de organización, lo que los llevo a concluir que existe una correlación significativa media entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del colegio particular de ciencia y tecnología Alfred Nobel 2016, de los trabajadores objetos de estudio el 71.4% considera que esta en promedio la satisfacción laboral y el 16.7% considera que la satisfacción laboral es baja.
- (Zapata A & Juárez M 2014) Realizo una investigación titulada “Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klaus S.A Lima 2016” la cual tuvo como objetivo, determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Klaus S.A, es una estudio descriptivo correlacional, donde se halló la relación entre la variable satisfacción laboral y la productividad , se trabajó con una población de 40 trabajadores de la empresa, y se utilizó la encuesta, el análisis documental y la observación lo que los

llevo a concluir que la relación que existe entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa debido que influye la satisfacción laboral.

- (Reyes O,2016) “Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la comisión Nacional para el Desarrollo y vida sin drogas Oficina Tarapoto año 2016” cuyo objetivo es determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la comisión nacional para el desarrollo y vida sin drogas oficina Zonal de Tarapoto, es una investigación cuantitativa correlacional de corte transversal , la población con la que se trabajó bases teóricas conceptualización de la satisfacción laboral en este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización con relación a las condiciones de trabajo que se consideren como actitudes.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Conceptualización de la satisfacción laboral

El autor Weinert nos habla que la satisfacción laboral son los sentimientos que los colaboradores van formando frente a su institución y a su trabajo con actitudes. Así como los aspectos afectivos y cognitivos, que forma la disposición que tienen dentro de su trabajo y todo lo que lo rodea en la organización.

(Robbins, 1996) Está de acuerdo con Weinert pues centrándose básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivo o negativo, por lo que la define “Como la actitud general de un individuo hacia su trabajo”. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo, una persona que esta insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.

Además, muestra que los factores más importantes que llevan a la satisfacción en el trabajo son: aquellos empleos que resultan desafiantes mentalmente, y que ello produzca recompensas, además de contar con compañeros de trabajo que se apoyen entre sí y se ajusten al puesto mostrando personalidad, por otra parte, que muestre como resultado productividad, satisfacción y rotación.

(Locke, 1976) “Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”, entonces podemos decir que se trata de un sentimiento de bienestar o felicidad que presenta el trabajador cuando realiza sus funciones de trabajo, este sentimiento abarca todos los aspectos de trabajo por lo que se puede hablar de “Satisfacción laboral general”.

También se debe saber que este sentimiento de bienestar solo puede abarcar algunos aspectos o facetas del trabajo, de allí que “se puede hablar de satisfacción laboral por facetas” entonces un trabajador puede estar satisfecho o complacido con su sueldo, sus compañeros de trabajo, el grado de responsabilidad etc. por lo que es la suma de satisfacciones específicas que constituyen facetas de satisfacción.

2.2.2 Teorías relacionadas con la satisfacción laboral

a) Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

Herzberg (1987) en su obra “Teoría de 2 factores” habla de la satisfacción o insatisfacción de una persona relacionada con su empleo y como se siente el, de igual manera desarrolla una teoría que se basó en una investigación la cual fue realizada en 200 ingenieros y contadores que dieron su experiencias de trabajo tanto en las buenas como las malas donde tuvieron incidente críticos, por lo que surgió la teoría de motivación en el trabajo Homo Faber, que se caracteriza por dos tipo de necesidades que afectan de diferente maneras el comportamiento humano y mencionaremos a continuación:

Factores higiénicos o factores extrínsecos: Dicho factor hace relación con la insatisfacción el ambiente y las condiciones en la que desempeña sus labores, estas condiciones son producto de la administración de la empresa por ende esta fuera del control de los trabajadores ya que los principales factores son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que van a recibir de sus superiores. Sus condiciones físicas y ambientales, políticas y objetivos de la empresa, su clima de relaciones son factores de contexto externo que rodea al trabajador.

Mediante las investigaciones de Herzberg puedo ver la forma de como veían el trabajo los colaboradores los cuales consideraban esta acción de desagradable es por ello que los factores higiénicos se transformaron en motivación para los empleados los cuales eran estimulantes. Dichos incentivos externos al individuo y a favor de su labor la cual ayuda a eliminar la insatisfacción que podría sentir el colaborador, pero este factor al ser puesto en marcha tiene que ser óptico, porque muchas veces solo evita la insatisfacción mas no hace un cambio, con elevar la satisfacción de sus trabajadores. Cabe resaltar que si este factor es precario y poco óptico provocan la insatisfacción laboral. Al ser así este factor no eleva la satisfacción solo evita la insatisfacción laboral ya que son profilácticos y preventivos.

Factores motivacionales o factores intrínsecos: Se relacionan con la satisfacción y el tipo de tareas que se desempeña, razón por la cual los factores motivacionales están bajo control del individuo, debido a la relación que tiene con las labores que desempeña o realiza. Estos factores motivacionales involucran los sentimientos de crecimiento y desarrollo personal, con el hecho que se reconozca su labor profesional, la autorrealización. Estos sentimientos involucran las actividades que realizan según el puesto, estas tareas y cargos por lo general se han diseñado para dar respuesta a los principios de eficiencia y de economía, lo que elimina aspectos de reto y la creatividad individual. De allí que se pierde el significado psicológico del individuo que lo lleva a cabo y el resultado es un efecto “Desmotivador” que produce apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, según las investigaciones de Herzberg, es efecto de estos factores de motivación es mucho más profundo y establece que cuando son ideales resulta en la satisfacción de las personas y en el caso contrario la evitan. Por esta razón Herzberg llama al hecho que están relacionados a la satisfacción de los colaboradores como factores que determinan la satisfacción profesional están desligados y son distintos a los que originan la insatisfacción profesional. Herzberg creía que el vínculo que tenía un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso. Herzberg investigó la pregunta: ¿qué espera la gente de su trabajo?, pidió a las personas que describieran situaciones en detalle en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal sobre sus puestos. Después estas preguntas se tabularon y clasificaron. Qué a partir del análisis de las respuestas, Herzberg concluyó que las personas cambiaban y respondían de acuerdo a como se sentían en el momento ya que estás variaron al momento de sentirse bien y muy diferente a cuando tuvieron un mal día .Como se observa

en la siguiente figura, ciertas características estuvieron realmente vinculadas de manera consistente con la satisfacción en el trabajo (factores sobre el lado izquierdo del cuadro) y otros a la insatisfacción (factores sobre el lado derecho del cuadro). Los factores internos como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad fueron relacionados con la satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, cuando estuvieron descontentos tendieron a citar factores externos como la política y la administración de la organización, la supervisión, las relaciones interpersonales, y las condiciones laborales. De allí que Herzberg, señala que los factores que llevan a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento en el trabajo.

Para Herzberg, la satisfacción e insatisfacción son dos dimensiones diferentes, y no cosas incompatibles de una misma cosa, por lo que resaltando lo que explica que hay que modificar las tareas con el fin de encontrar la satisfacción laboral, por lo que expresándolo de otra manera la teoría de Herzberg afirma que:

La satisfacción que se muestra en un determinado cargo son los factores que motivan al trabajador o le permiten sentir satisfacción. En caso contrario esta la insatisfacción en el cargo está relacionado con el ambiente laboral, del salario que se percibe, los beneficios que se reciben incluso de la supervisión y del entorno general del cargo que desempeña, para Herzberg la estrategia de desarrollo organizacional es mejor y más efectiva si se realiza un “enriquecimiento de tareas” o “enriquecimiento del cargo” que no es otra que cambiar constantemente las tareas más simples y elementales por tareas más complejas, que desafíen al trabajador y le brinde satisfacción profesional, para que de esta forma el empleado pueda continuar con su crecimiento individual. De esta manera dependerá del desarrollo de cada trabajador y de sus características personales el enriquecimiento de las tareas.

Tabla N° 1 Actores de Satisfacción e Insatisfacción

Factores motivacionales (Satisfactores)	Factores higiénicos (No satisfactores)
Contenido del puesto (Qué siente una persona respecto de su puesto).	Contenido del puesto (Qué siente una persona respecto de su empresa)
<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo en sí. • Realización. • Reconocimiento. • Progreso profesional. • Responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las condiciones de trabajo. • Administración de la empresa. • Salario. • Relaciones con el supervisor. • Beneficios y servicios sociales

Fuente: Chiavenato (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración

Chiavenato (2014) señala que el enriquecimiento de tareas puede hacerse vertical (eliminación de tareas más simples y elementales, y adición de tareas más complejas) o de forma horizontal (Eliminación de tareas relacionadas con ciertas actividades y adición de otras tareas diferentes, pero en el mismo nivel de dificultad).

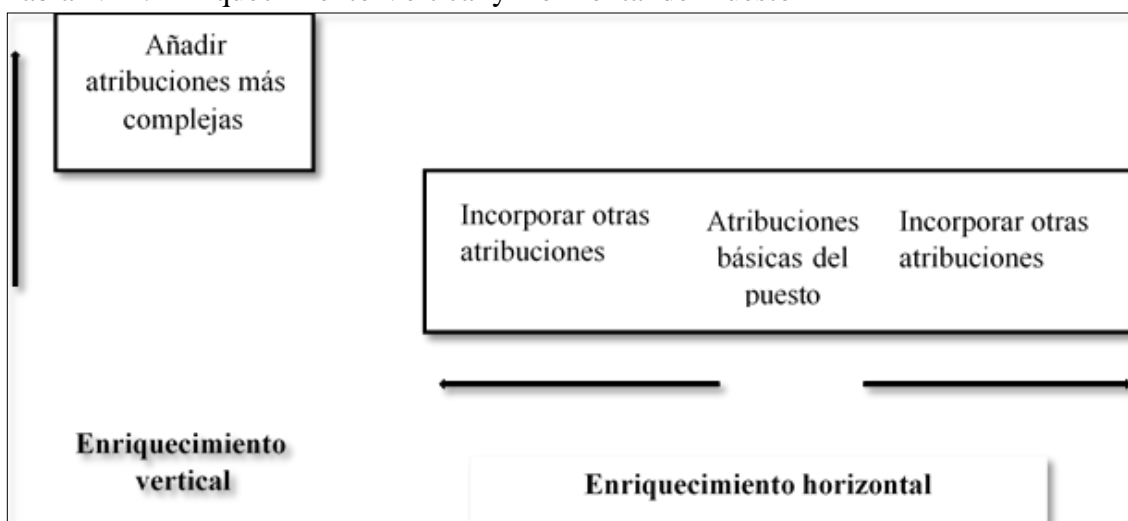
Además, propone el “Enriquecimiento de tareas” o “Enriquecimiento del puesto” para brindar motivación continua en el trabajo, esta propuesta consiste en sustituir tareas sencillas del puesto por unas más complejas que estimulen el crecimiento individual de cada trabajador, brindándoles desafíos y satisfacciones profesionales.

Este enriquecimiento de actividades varía de acuerdo con cada persona y de su desarrollo pues cada uno debe ajustarse de manera individual al cambio, esto puede ser vertical (eliminar las actividades más simples y aumentar las más complejas) u horizontal (eliminar las actividades relacionadas con las diferentes actividades y aumentar otras, pero con el mismo grado de dificultad).

El enriquecimiento se aumenta y se mueve hacia arriba o hacia los lados, porque abarca atribuciones más elevadas y complementarias.

Esto produce efectos deseables, entre los que podemos mencionar aumento de la motivación y la productividad, la reducción del ausentismo y de la rotación del personal (Renuncias de empleados) sin embargo también puede generar efectos indeseables como el aumento de la ansiedad entre las tareas nuevas y diferentes. Cuando no se tiene éxito en las primeras experiencias un conflicto entre las expectativas y los resultados reales del trabajo antes las nuevas tareas, sentimientos de explotación o incluso la reducción de las relaciones interpersonales debido a la mayor concentración de tareas enriquecidas.

Tabla N° 2: Enriquecimiento Vertical y Horizontal del Puesto



Fuente: Chiavenato (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración.

b) Teoría de la motivación Humana de Maslow

Trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas, esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su relevancia para la supervivencia y la capacidad de motivación (Quintero J, 2007) Entonces a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades surgen otras que modifican el comportamiento de la persona, y solo cuando esta necesidad esta "Razonablemente" satisfecha disipara esta necesidad (Quintero 2007).

Las Cinco categorías de necesidades son: Seguridad, fisiológicas, de amor y pertenencia, de estima y de autorrealización, siendo las fisiológicas las de más bajo nivel.

- **Necesidades fisiológicas** : Son biológicas y tienen que ver con la supervivencia del hombre; considerando necesidades básicas que incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, dormir, comer, de sexo, de refugio (Quintero, 2007:2)
- **Necesidades de seguridad:** Surge cuando se presenta la necesidad de seguridad personal, el orden, la protección y estabilidad, podemos encontrar la seguridad física, el empleo, de los ingresos , la familia, la salud. (Quintero,2007:2)
- **Necesidades de amor, afecto y pertenencia:** Cuando las anteriores necesidades están satisfechas medianamente, las necesidades que tienen amor, afecto, y el sentido de pertenencia buscan superar los sentimientos de soledad, estas necesidades son parte de la vida día a día, por ejemplo cuando el ser humano muestra deseo de casarse, tener familia, ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social (Quintero, 2007)
- **Necesidades de estima:** Cuando las primeras tres están medianamente satisfechas, surge la necesidad de estima que refieren a la autoestima, el reconocimiento y el logro particular y el respeto hacia los demás, al satisfacer estas necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad, cuando estas necesidades no son satisfechas las personas sienten que no tienen valor y que son inferiores (Quintero 2007;2)
- **Necesidades de auto realización:** Son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía, responde a la necesidad de una persona para ser y hacer que la persona “Nació para hacer” es decir que cumpla con el potencial a través de actividades específicas, por ejemplo, una persona que está inspirada por la música debe hacer música, un artista debe pintar y un poeta escribir. (Quintero, 2007;3)

Tabla N° 3: Pirámide de Maslow



2.2.3 Efectos de la satisfacción en el trabajo sobre el desempeño del empleado

Satisfacción y productividad: Existen muchos estudios que demuestran que las personas que obtienen satisfacción con su trabajo son más felices, se sienten más involucradas y son más productivas. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral (Robbins Stephen, 1993,1998).

Satisfacción y Ausentismo: Se encuentran negativamente vinculados, pero dicha correlación es atenuada. Suena lógico que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, pero que a su vez no se puede olvidar que existen otros factores que poseen un impacto en este vínculo y que disminuyen la correlación que existe entre ambos.

Satisfacción y Rotación: Ambos casos están ligados de forma negativa, y se nota con mayor fuerza en el ausentismo, el estudio muestra que quien preside es el desempeño del empleado. Para los trabajadores que tienen un desempeño superior, la satisfacción es menor relevancia en el pronóstico de la rotación, debido a que lógicamente un individuo muestra un alto desempeño, la empresa estará complacida con sus funciones y querrá mantener la relación laboral, y para ello o aumentara su ingreso salarial, le dará recompensas, o le dará un ascenso. Otro aspecto interesante que se encuentra en las conclusiones del estudio es que, si en la organización existen dos trabajadores insatisfechos en su trabajo, son más propensos a renunciar y a estar insatisfechos de manera genérica.

2.2.4 Dimensiones de la satisfacción laboral

2.2.4.1 Las condiciones físicas y/o materiales

Los elementos materiales se definen como medios facilitadores para el desarrollo de las labores diarias y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los colaboradores les importa como esta su entorno por las instalaciones que tiene la organización la cual brinda para que este cumpla con su labor desde los sistemas que implemente para cumplan satisfactoriamente su trabajo.

2.2.4.2 Beneficios Laborales Y Remunerativos

La compensación que reciben los empleados es la gratificación que reciben a cambio de su labor, los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción tienen una gran importancia como factores de influencia y determinación de la satisfacción laboral ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo.

Si las recompensas son justas y equitativas, se visualiza una mayor satisfacción, porque los colaboradores sienten que reciben recompensas en función a su desempeño. Caso totalmente distinto, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a

surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

2.2.4.3 Políticas Administrativas

Las políticas son el nivel de acuerdo frente a las normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y conforman medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, sirven de guía para llevar a cabo las metas, y como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para el logro de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos

2.2.4.4 Relación Con La Autoridad

Es la valoración que da un trabajador a su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo determinante la satisfacción del trabajador en el puesto que desempeña, por lo que se considera éxito laboral esta condición por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe.

La relación del jefe con los trabajadores dependerá la capacidad de transmitir confianza a sus trabajadores, y esto se consigue día a día, trabajando codo con codo junto a ellos. Debe transmitirles la sensación de que no sólo tienen que rendir cuentas ante él, sino de que también pueden contar con él para solucionar los problemas al ser un miembro más del equipo. La confianza de un equipo hacia su jefe se debe basar, pues, en la capacidad de éste en solucionar los problemas y en su buena disposición a escuchar a sus subordinados.

2.2.4.5 Relaciones Sociales

Se refiere a la interacción personal que existe entre los empleados, les permite tener confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confiabilidad responsabilidad y empatía, es importante una comunicación eficaz en la que el entendimiento la comprensión y el respeto junto con la ayuda mutua sea quien reine en las relaciones con otros, en este caso en el entorno laboral, de manera que su actitud mental sea positiva que haga el trabajo más agradable y productivo. Debido a que cuando el personal piensa en su trabajo como algo trivial su productividad disminuye y esta actitud puede extenderse a los demás.

De tal manera que cuando el empleado lleva de manera adecuada sus relaciones con otros y se sienten parte de un equipo su contribución a la empresa es significativa. El trabajo en equipo surge cuando existe el compromiso entre ellos y el proyecto.

2.2.4.6 Desarrollo Personal

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permiten emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su requerimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. Este sentimiento de plenitud es más importante pues es la sensación de ser una persona independiente que encuentra sentido profundo a la vida trabajar por su progreso en cuanto a capacitación permanente para desarrollarse y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Además, ayuda a evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.

2.2.4.7 Desempeño de tareas

El desempeño es la aptitud o capacidad de desarrollar los deberes del cargo que desempeñen en el área profesional, por lo que no solo se necesita habilidades, destrezas y conocimientos si no que para ejecutar de manera correcta determinada tarea es fundamental y necesaria la

intervención de otros conceptos como el interés la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

2.3 Definición de términos básicos

Satisfacción laboral: Es un sentimiento que experimentan las personas, cuando realizan un trabajo que les importa y en un ambiente donde están a gusto, en una organización o empresa que les resulte atractivo y por el que se les compensan acorde con las responsabilidades y expectativas. Es por ello por lo que podemos decir que es el grado de conformidad del colaborador frente a su entorno y condiciones de trabajo la cual está ligada con el buen desarrollo y marcha que posee la empresa, que apuestan por sus colaboradores brindándoles una baraja de beneficios de acuerdo con su necesidad.

Insatisfacción laboral: Se entiende como un malestar experimentado por un colaborador frente a su trabajo ya sea por factores personales, ambientales o por las mismas funciones asignadas. Es también un trastorno emocional provocado por su labor que puede traer graves consecuencias físicas y psicológicas cuando se llega a somatizar dentro de ella puede tener múltiples causas, como muchas veces suele darse jornadas que superan las 8 horas diarias, una remuneración muy baja, por el ambiente poco adecuado, disputas entre compañeros y una inadecuada comunicación con su jefe directo, lo cual fomenta un sentimiento negativo frente a su empleador.

Nivel de motivación: Es la repercusión en el rendimiento de un colaborador frente a su empleador y la satisfacción de dicha labor, es un elemento fundamental para el éxito de la empresa ya que de ella depende en gran medida la realización de objetivos que tiene la empresa, se puede definir como la raíz dinámica del comportamiento es decir los factores o determinantes internos que incitan a una acción el nivel de motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Realización Personal: La realización es una constante a lo largo de la vida siendo esta cambiante y llena de evolución, también puede definirse como sentimientos de plenitud,

autonomía, independencia, la capacidad de afrontar nuevos retos que puede experimentar el individuo.

Bienestar: Es un conjunto de factores que un individuo necesita para poder gozar de una buena calidad de vida. Dichos factores como la salud, éxito social y económico, el éxito profesional el placer personal, la alegría de vivir la armonía consigo mismo y con el entorno, la sensación de sentirse realizado, llevan a gozar de una existencia tranquila y en un estado de satisfacción, produciendo un sentido de plenitud del sentirse bien con uno mismo.

METODOLOGÍA III

3.1 Tipo de investigación

Es un estudio de tipo descriptivo y explicativo básica simple ya que busca especificar características y rasgos importantes de la problemática, teniendo como propósito recabar información de la realidad y generalizar los resultados la cual ayudara obtener información para construir una base de conocimientos que va alimentando los conocimientos ya existentes. En este sentido Tamayo (2002) señala que “la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos”.

Está basada en el paradigma cuantitativo, debido a que se recolecto datos numéricos que fueron procesados y analizados estadísticamente lo cual nos ayudó a concretar el objetivo de la investigación. Siendo una investigación aplicada, según su profundidad ya que como investigador se buscaba resolver un problema específico y dar respuestas a preguntas específicas.

3.2 Diseño e investigación

Es un diseño no experimental, puesto que no se manipulo la variable propuesta, se realizó la observación del problema y como se ejecutaba en su entorno habitual y es de tipo transversal debido a que se recolectaron los datos en un solo momento preciso del tiempo y espacio determinado. (Palella y Martins, 2012)

Esquemmatización del diseño:

P_____S

Dónde:

P. Personal de la empresa Coolbox.

S. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Coolbox

3.3 Población y muestra

En esta investigación la población estuvo conformada por 90 trabajadores de la empresa Coolbolx.

Muestra: Para seleccionar a los integrantes de la muestra se utilizó un muestreo probabilístico, ya que todos los individuos de la población pudieron formar parte de la muestra, obteniendo una probabilidad positiva.

Para calcular el tamaño de la muestra de la población finita utilizamos la fórmula probabilística:

$$\text{Formula: } n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$\text{Reemplazando: } n = \frac{90 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.95}{0.0454^2 \times (90 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95} = 73$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Valor de la distribución normal para un intervalo de confianza del 95%

N = Tamaño de la población

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

E = Nivel o margen de error considerado

La muestra es de 73 de las cuales 40 son de género femenino y 33 de género masculino.

Criterios de inclusión de los participantes

- Trabajadores de ambos sexos de la empresa Coolbolx.
- Trabajadores que aceptaron voluntariamente participar en el estudio
- Trabajadores con edades de 20 a 60 años

Criterios de Exclusión

- Trabajadores que se encuentran como practicantes
- Trabajadores con licencia o periodo vacacional.

3.4 Identificación de la Variable y su Operacionalización

Variable

Satisfacción laboral

3.4 Identificación de las variables y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
Satisfacción Laboral	La Satisfacción laboral es un estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o de una respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo. Edwin Lucke(1976)	La satisfacción laboral consiste en la actitud del colaborador que manifiesta con su propio trabajo en aspectos relacionados como el desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y el desempeño de estas. Palma(2006)	Condiciones físicas y/o materiales.	Infraestructura Ambientes físicos -Seguridad Física	(1, 13, 21, 28, 32)		Escala de Satisfacción Laboral.
			Beneficios laborales y/o remunerativos.	-Remuneración económica -Incentivos - Bonificaciones	(2, 7, 14, 22)		
			Políticas administrativas	Licencias permisos Reconocimientos grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador	(8, 15, 17, 23, 33)		
			Relaciones sociales	Clima Laboral Actividades de integración. El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de	(3, 9, 16, 24)		

				la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas			
			Desarrollo personal	-Capacitación -Motivación -Crecimiento profesional Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización	(4, 10, 18, 25, 29, 34)		
			Desempeño de tareas.	-Identificación de tareas -Involucramiento laboral Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora	(5, 11, 19, 26, 30, 35)		
			Relación con la autoridad	-Comunicación horizontal. -Liderazgo. Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo respecto a sus actividades cotidianas	(6, 12, 20, 27, 31, 36)		

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

Técnicas.

La técnica que se utilizó fue de recolección de datos como es la encuesta. Esta es una técnica utilizada frecuentemente en investigaciones descriptivas que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

Instrumentos

La escala de satisfacción laboral que se usa fue elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo en el desarrollo de sus actividades como profesora de la facultad de psicología (Lima-Perú) se diseñó utilizando la técnica de Likert con 36 ítems en los que se encuentran los negativos y los positivos, y fueron agrupados en el análisis factorial de la variable de la satisfacción laboral, que permite un diagnóstico general de la actitud del trabajador hacia el trabajo, determinando si es agradable o desagradable para el realizar sus actividades laborales.

De modo específico permite detectar cuán satisfecho se encuentra con respecto a las dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales o remunerativas, políticas administrativas, relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y relación con la autoridad.

En el anexo uno se evidencia que en esta investigación se trabajó con la escala de satisfacción laboral creada por la psicóloga Palma Carrillo (1999) la cual se puede aplicar de forma individual o colectiva a personas en edades de 17 años en adelante y la duración de 15 minutos, las opciones de respuestas son total desacuerdo, de acuerdo, indeciso en desacuerdo total desacuerdo. Organizado en cuatro factores.

Luego cada ítem arroja un puntaje, que nos muestra el nivel de satisfacción en relación a cada factor en el que se ubica el trabajador, además se consideró las categorías basadas en

las puntuaciones directas, como criterio a mayor puntuación mayor la satisfacción y al contrario.

Ficha Técnica: Clima Laboral CL-Spc

Autor: Psicología Sonia Palma carrillo

Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico

Lugar: Lima –Perú

Forma de administración: Individual y Colectiva

Ámbito de aplicación: Es aplicable para trabajadores y personas con edad de 17 años en adelante.

Duración: 15 minutos aproximadamente

Descripción del cuestionario: El instrumento está constituido por 36 ítems en los que se encuentra los negativos y los positivos, que permite conocer la actitud del trabajador hacia el trabajo, determinando si es agradable o desagradable para realizar sus actividades.

Calificación: la prueba fue planteada con el método de Likert

Finalidad de la Prueba: Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas.

Componentes de la Prueba: La escala SL-SPC consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

Factor I: Condiciones físicas y/o materiales: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios Laborales y/o remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas Administrativas: El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales: Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V. Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI. Desarrollo de tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora.

Factor VII. Relación con la autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

VI. Desarrollo de Tareas

VII. Confiabilidad de la Prueba El coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79

Tabla 4 Escala de calificación del cuestionario

Total Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
1	2	3	4	5

Baremo: Nos permite interpretar los resultados de la variable de la investigación, se efectúa de acuerdo al valor del índice o escala elegida en cada Ítem del cuestionario y a través de la sumatoria total el total de cada dimensión.

Satisfacción Laboral	Factores							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta Satisfacción	23-+	18+-	23-+	19-+	29-+	29-+	29-+	168-+
Satisfacción	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Satisfacción	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-24	112-148
Satisfacción	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111
Satisfacción	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

Validez

Según la elaboración del instrumento por Palma (2005), obtuvo como validez de constructo de 0.05.

Confiabilidad

Con respecto a la confiabilidad de la prueba, el resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach el puntaje obtenido de 0,79 siendo una prueba muy confiable.

CAPITULO IV

Presentación, procesamiento y análisis de resultados

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 5 : Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo a la Edad

EDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-30	20	27,4	27,4	27,4
	31-40	43	58,9	58,9	86,3
	41-50	9	12,3	12,3	98,6
	61 A MAS	1	1,4	1,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

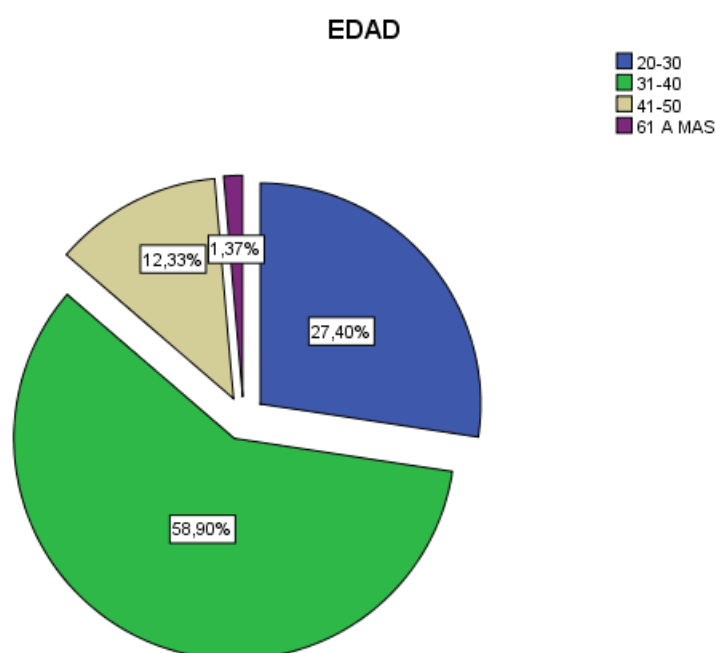


Figura 1 : Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo a la Edad

Interpretación:

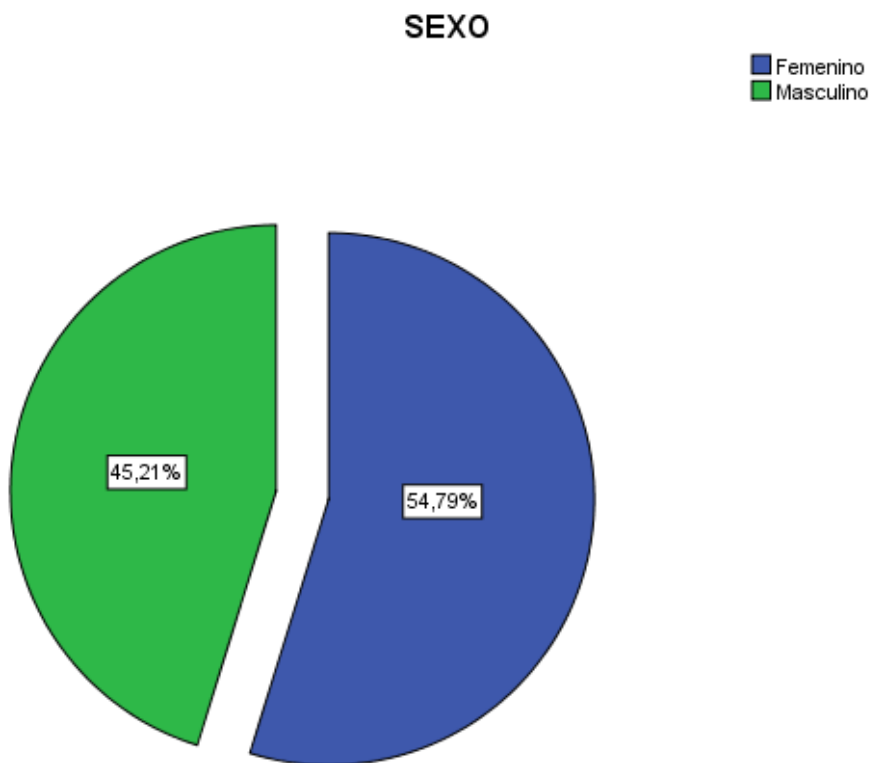
Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Edad** y se obtuvieron los siguientes resultados: de 20-30 años un 27.30%, de 31 – 40 años un 58.90%, de 41 – 50 un 12.33% y 61 a más.

Tabla 6: Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo con el sexo

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	40	54,8	54,8	54,8
	Masculino	33	45,2	45,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Figura 2: Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo con el sexo



Interpretación:

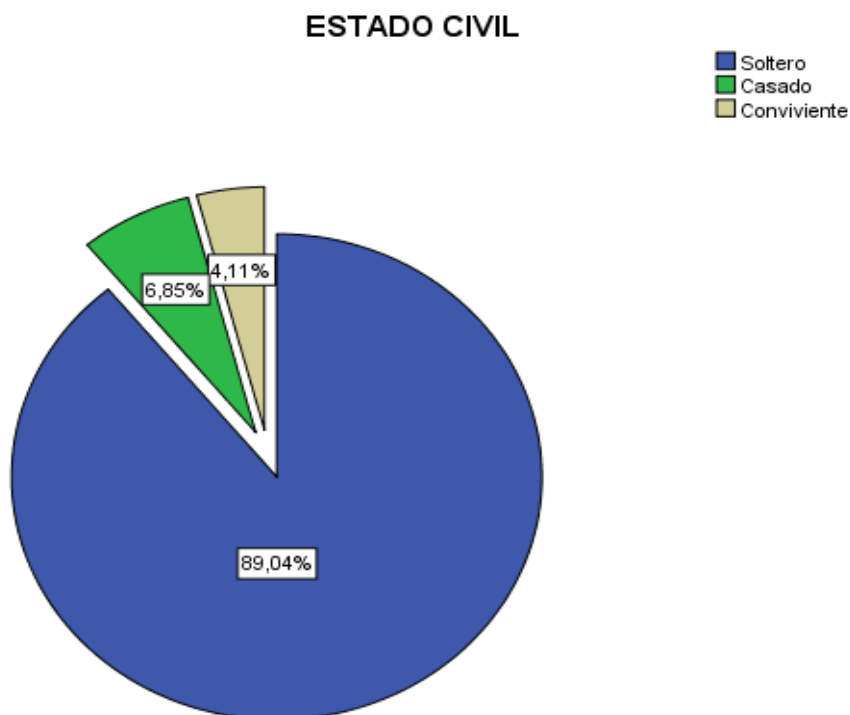
Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Sexo** y se obtuvieron los siguientes resultados: Femenino un 54.79% y 45.21% Masculino.

Tabla 7: Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo con su estado civil.

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	65	89,0	89,0	89,0
	Casado	5	6,8	6,8	95,9
	Conviviente	3	4,1	4,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Figura 3: Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo con su estado civil.



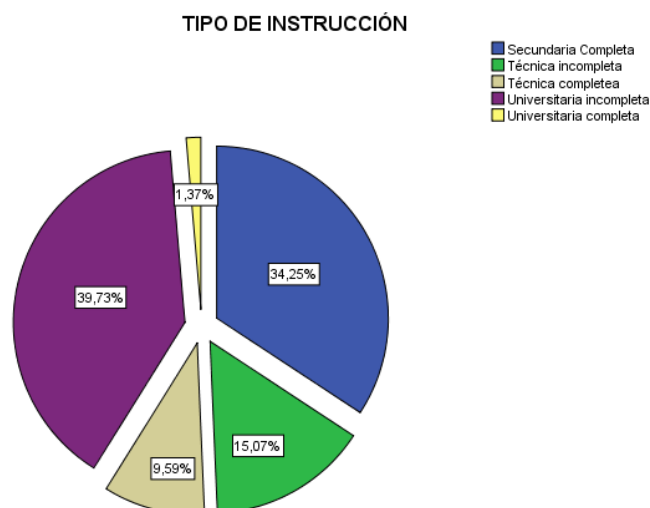
Interpretación:

Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Estado Civil** y se obtuvieron los siguientes resultados: Soltero un 89,04%, Casado un 6,85% y Conviviente un 4,11%.

Tabla 8: Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo con su tipo de instrucción.

		TIPO DE INSTRUCCIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria Completa	25	34,2	34,2	34,2
	Técnica incompleta	11	15,1	15,1	49,3
	Técnica completa	7	9,6	9,6	58,9
	Universitaria incompleta	29	39,7	39,7	98,6
	Universitaria completa	1	1,4	1,4	100,0
Total		73	100,0	100,0	

Figura 4: Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo con su tipo de instrucción.



Interpretación:

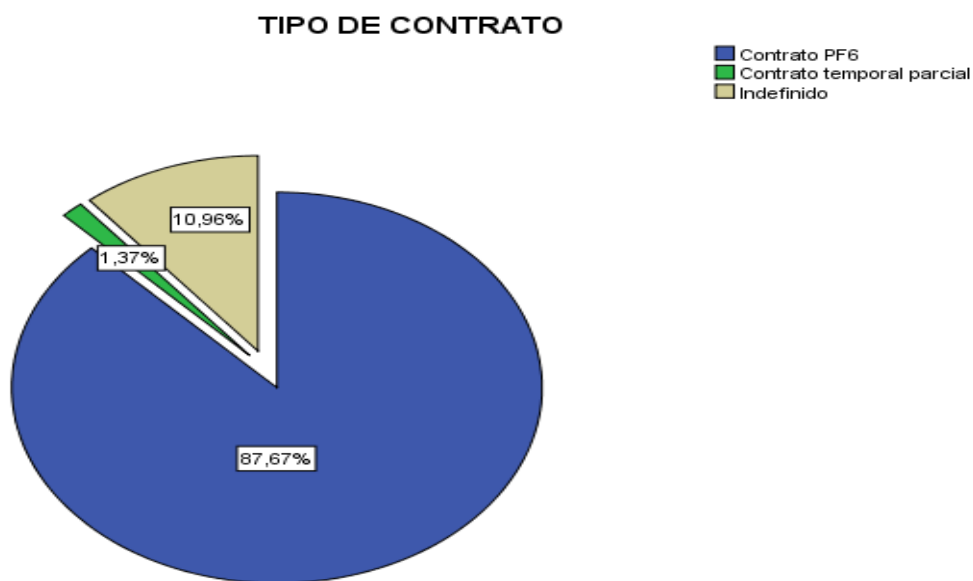
Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Tipo de instrucción** y se obtuvieron los siguientes resultados: Secundaria Completa un 34.25%, Técnica incompleta un 15.07%, Técnica completa 9.59%, Universitaria incompleta 39.73% y Universitaria completa 1,37%.

Tabla 9: Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo con su tipo de contrato.

TIPO DE CONTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Contrato PF6	64	87,7	87,7	87,7
	Contrato temporal parcial	1	1,4	1,4	89,0
	Indefinido	8	11,0	11,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Figura 5: Datos sociodemográficos de los colaboradores de Coolbox de acuerdo con su tipo de contrato.



:

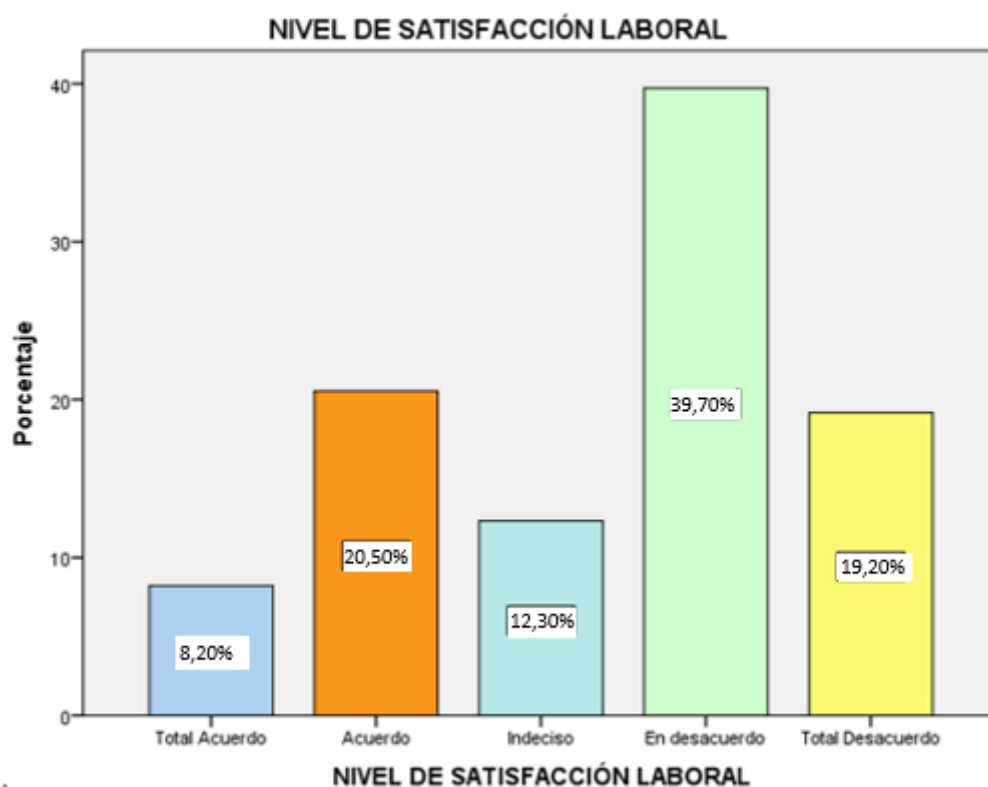
Interpretación Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Tipo de contrato** y se obtuvieron los siguientes resultados: Contrato PF6 un 87.67%, Contrato temporal parcial un 1.37% y Indefinido un 10.96%.

4.2 Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 10: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coolbox.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Acuerdo	6	8,2	8,2
	Acuerdo	15	20,5	28,8
	Indeciso	9	12,3	41,1
	En desacuerdo	29	39,7	80,8
	Total	14	19,2	100,0
	Desacuerdo	14	19,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0

Figura 6: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coolbox



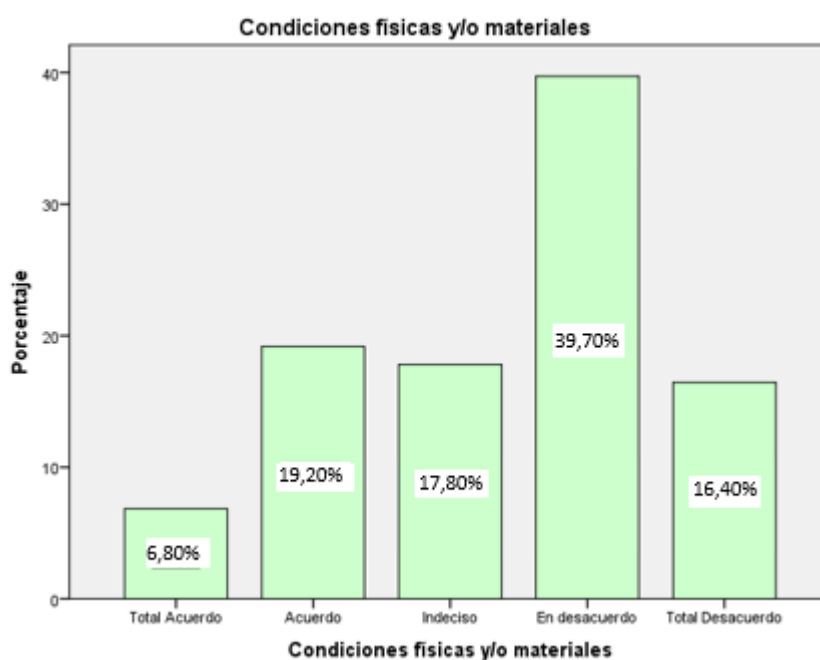
Interpretación:

Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL** y se obtuvieron los siguientes resultados: Total acuerdo un 8.20%, Acuerdo un 20.50%, Indeciso un 12.30%, en desacuerdo un 39.70% y Total desacuerdo un 19.20%.

Tabla 11: Nivel de la dimensión condiciones físicas y/o materiales, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Acuerdo	5	6,8	6,8	6,8
	Acuerdo	14	19,2	19,2	26,0
	Indeciso	13	17,8	17,8	43,8
	En desacuerdo	29	39,7	39,7	83,6
	Total Desacuerdo	12	16,4	16,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Figura 7: Nivel de la dimensión condiciones físicas y/o materiales, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.



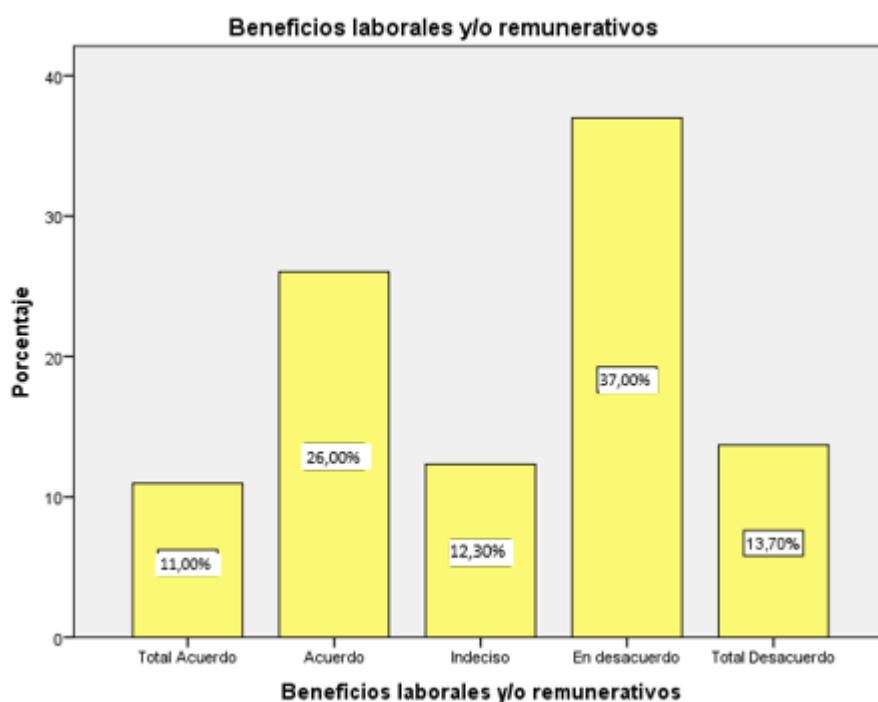
Interpretación:

Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **condiciones físicas y/o materiales** y se obtuvieron los siguientes resultados: Total acuerdo un 6.80%, Acuerdo un 19.20%, Indeciso un 17.80%, en desacuerdo un 39.70% y Total desacuerdo un 16.40%.

Tabla 12: Nivel de la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Acuerdo	8	11,0	11,0	11,0
	Acuerdo	19	26,0	26,0	37,0
	Indeciso	9	12,3	12,3	49,3
	En desacuerdo	27	37,0	37,0	86,3
	Total	10	13,7	13,7	100,0
	Desacuerdo	10	13,7	13,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Figura 8: Nivel de la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.



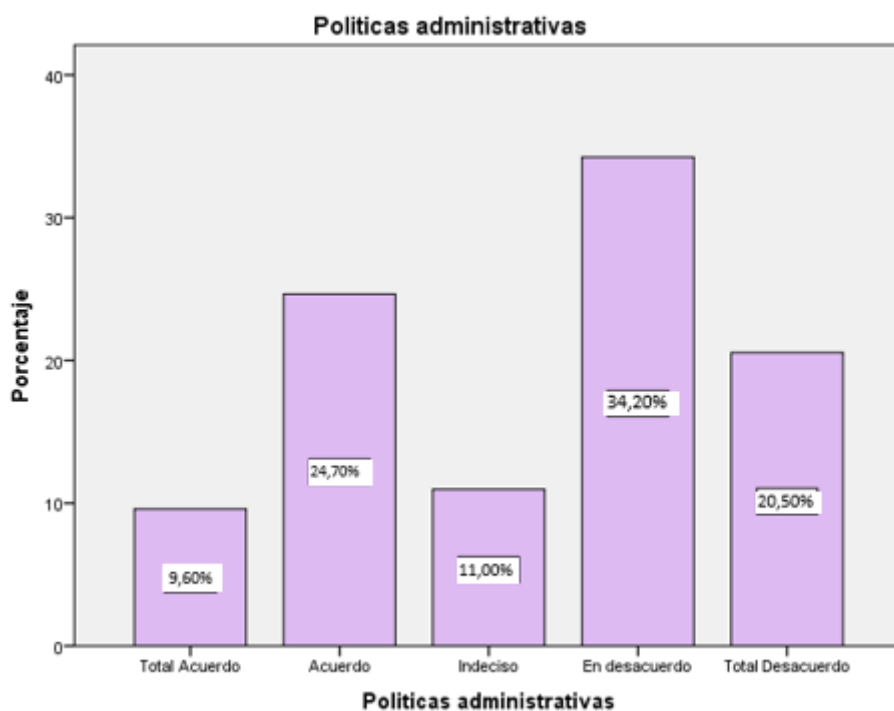
Interpretación:

Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Beneficios laborales y/o remunerativos** y se obtuvieron los siguientes resultados: Total acuerdo un 11.00%, Acuerdo un 26.00%, Indeciso un 12.30%, en desacuerdo un 37.00% y Total desacuerdo un 13.70%.

Tabla 13: Nivel de la dimensión de políticas administrativas, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Acuerdo	7	9,6	9,6	9,6
	Acuerdo	18	24,7	24,7	34,2
	Indeciso	8	11,0	11,0	45,2
	En desacuerdo	25	34,2	34,2	79,5
	Total	15	20,5	20,5	100,0
	Desacuerdo	15	20,5	20,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Figura 9: Nivel de la dimensión de políticas administrativas, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.



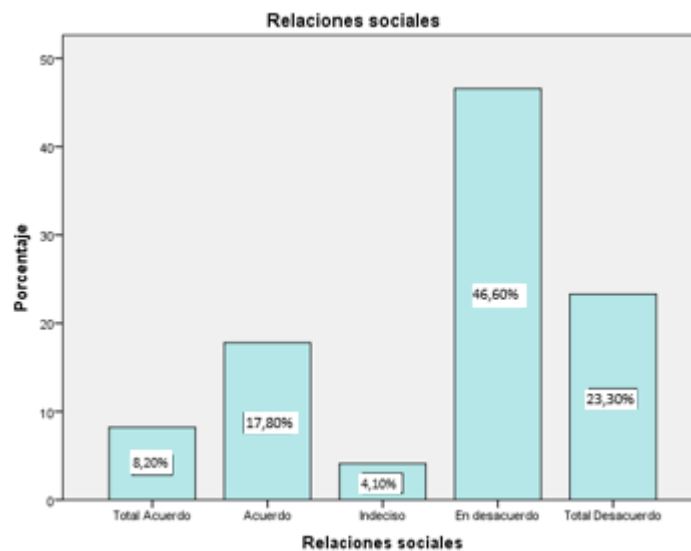
Interpretación:

Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Políticas administrativas** y se obtuvieron los siguientes resultados: Total acuerdo un 9.60%, Acuerdo un 24.70%, Indeciso un 11.00%, en desacuerdo un 34.20% y Total desacuerdo un 20.50%.

Tabla 14: Nivel de la dimensión de relaciones sociales, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Acuerdo	6	8,2	8,2	8,2
	Acuerdo	13	17,8	17,8	26,0
	Indeciso	3	4,1	4,1	30,1
	En desacuerdo	34	46,6	46,6	76,7
	Total	17	23,3	23,3	100,0
	Desacuerdo	17	23,3	23,3	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Figura 10: Nivel de la dimensión de relaciones sociales, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.



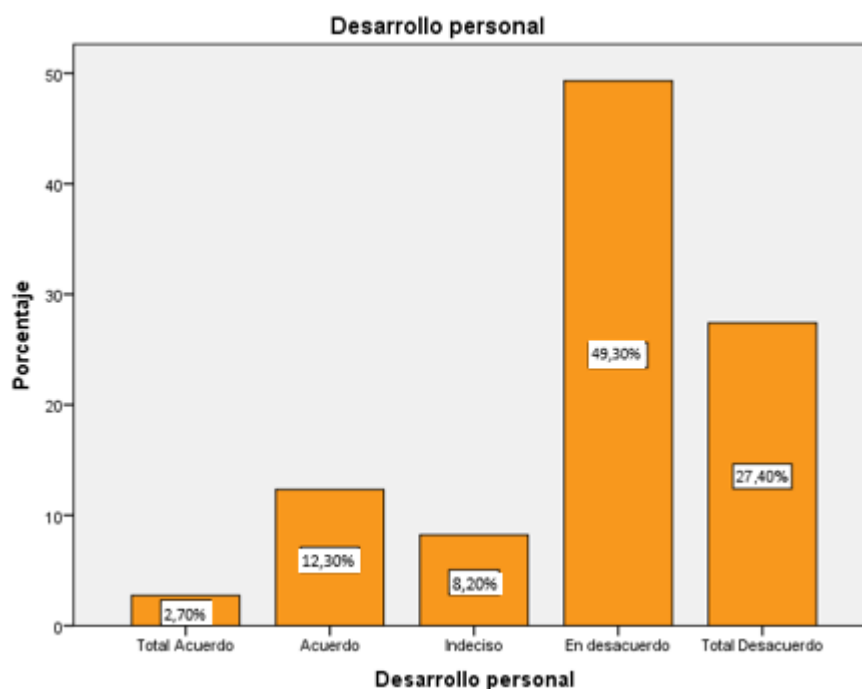
Interpretación:

Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Relaciones sociales** y se obtuvieron los siguientes resultados: Total acuerdo un 8.20%, Acuerdo un 17.80%, Indeciso un 4.10%, en desacuerdo un 46.60% y Total desacuerdo un 23.30%.

Tabla 15: Nivel de la dimensión del desarrollo personal, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Acuerdo	2	2,7	2,7	2,7
	Acuerdo	9	12,3	12,3	15,1
	Indeciso	6	8,2	8,2	23,3
	En desacuerdo	36	49,3	49,3	72,6
	Total	20	27,4	27,4	100,0
	Desacuerdo	20	27,4	27,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Figura 11: Nivel de la dimensión del desarrollo personal, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.



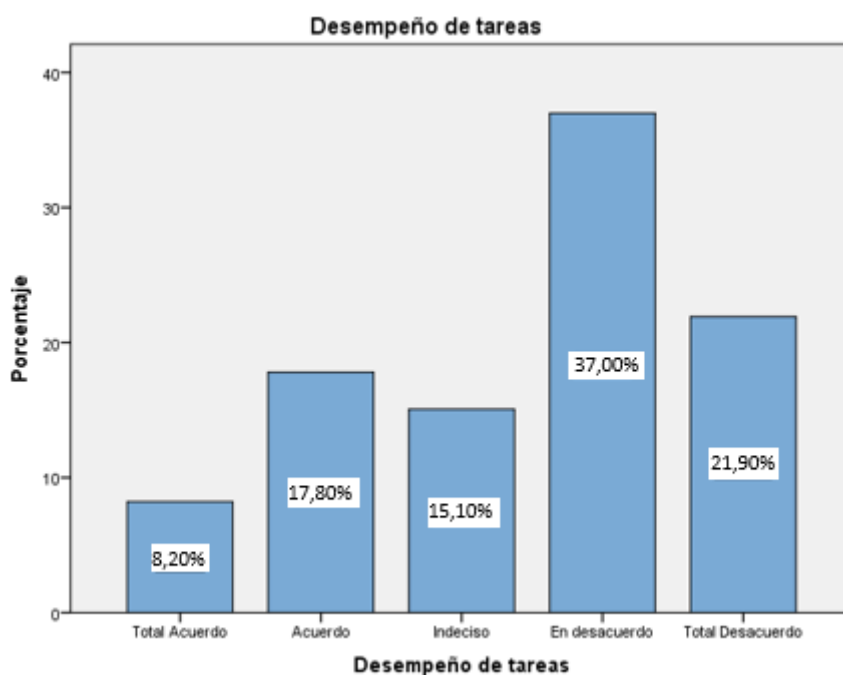
Interpretación:

Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Desarrollo personal** y se obtuvieron los siguientes resultados: Total acuerdo un 2.70%, Acuerdo un 12.30%, Indeciso un 8.20%, en desacuerdo un 49.30% y Total desacuerdo un 27.40%.

Tabla 16: Nivel de la dimensión de desempeño de tareas, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Acuerdo	6	8,2	8,2	8,2
	Acuerdo	13	17,8	17,8	26,0
	Indeciso	11	15,1	15,1	41,1
	En desacuerdo	27	37,0	37,0	78,1
	Total	16	21,9	21,9	100,0
	Desacuerdo	16	21,9	21,9	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Figura 12: Nivel de la dimensión de desempeño de tareas, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.



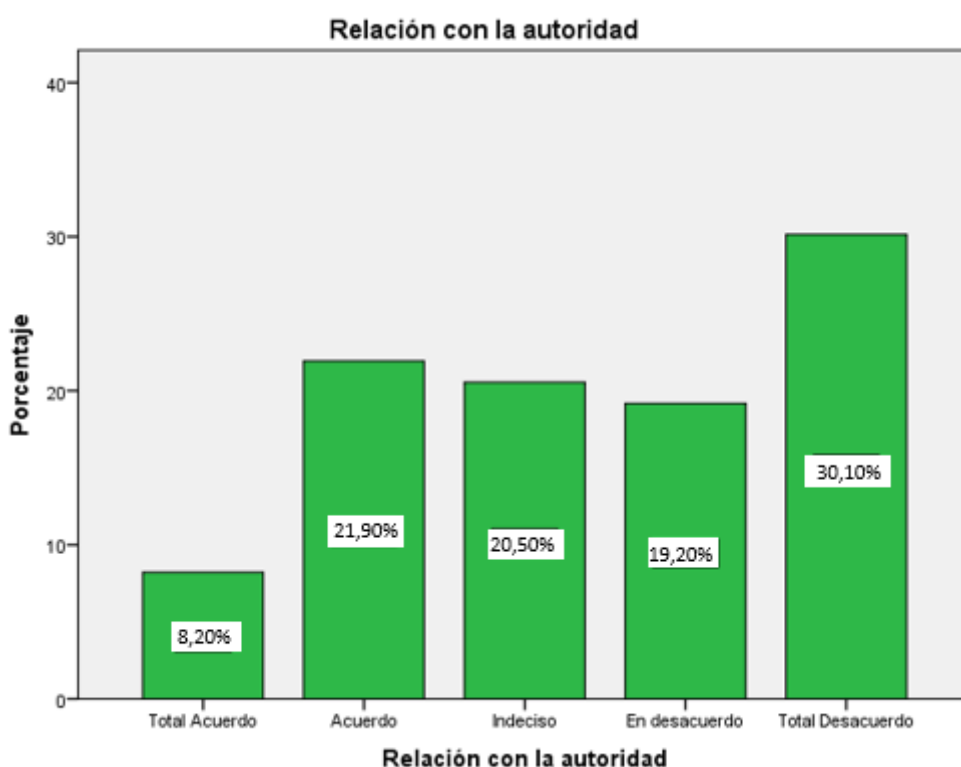
Interpretación:

Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Desarrollo personal** y se obtuvieron los siguientes resultados: Total acuerdo un 8.20%, Acuerdo un 17.80%, Indeciso un 15.10%, en desacuerdo un 37.90% y Total desacuerdo un 21.90%.

Tabla 17: Nivel de la dimensión de la relación con la autoridad, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Acuerdo	6	8,2	8,2	8,2
	Acuerdo	16	21,9	21,9	30,1
	Indeciso	15	20,5	20,5	50,7
	En desacuerdo	14	19,2	19,2	69,9
	Total	22	30,1	30,1	100,0
	Desacuerdo	22	30,1	30,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Figura 14: Nivel de la dimensión de la relación con la autoridad, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox.



Interpretación:

Se puede visualizar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Relación con la autoridad** y se obtuvieron los siguientes resultados: Total acuerdo un 8.20%, Acuerdo un 21.90%, Indeciso un 20.50%, en desacuerdo un 19.20% y Total desacuerdo un 30.10%.

4.3 Procesamiento de los resultados

Para fines del procesamiento, se elaboró una base de datos donde progresivamente se fue procesando la información recogida mediante el cuestionario, para representar los resultados se usaron figuras y tablas, de acuerdo con los objetivos generales y específicos de la investigación las cuales tienen su interpretación de acuerdo con los 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 de datos.

4.4 Discusión de los resultados

Luego de realizar un análisis amplio de esta investigación sobre los niveles de satisfacción laboral que poseen los colaboradores de Coolbox se entiende que: Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Las condiciones físicas y/o materiales: Se definen como medios facilitadores para el desarrollo de las labores diarias y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los colaboradores les importa como está su entorno por las instalaciones que tiene la organización la cual brinda para que este cumpla con su labor desde los sistemas que implemente para cumplan satisfactoriamente su trabajo.

Beneficios Laborales y/o Remunerativos. La compensación que reciben los empleados es la gratificación que reciben a cambio de su labor, los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción tienen una gran importancia como factores de influencia y determinación de la satisfacción laboral ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo.

Políticas Administrativas. Las políticas son el nivel de acuerdo frente a las normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y conforman medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, sirven de guía para llevar a cabo las metas, y como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para el logro de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Relación Con La Autoridad. Es la valoración que da un trabajador a su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo determinante la satisfacción del trabajador en el puesto que desempeña, por lo que se considera éxito laboral esta condición por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe.

Relaciones Sociales. Se refiere a la interacción personal que existe entre los empleados, les permite tener confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confiabilidad responsabilidad y empatía, es importante una comunicación eficaz en la que el entendimiento la comprensión y el respeto junto con la ayuda mutua sea quien reine en las relaciones con otros, en este caso en el entorno laboral, de manera que su actitud mental sea positiva que haga el trabajo más agradable y productivo Desarrollo Personal. Los empleados suelen preferir los trabajos que les permiten emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su requerimiento.

Desempeño de tareas. El desempeño es la aptitud o capacidad de desarrollar los deberes del cargo que desempeñen en el área profesional, por lo que no solo se necesitan habilidades, destrezas y conocimientos si no que para ejecutar de manera correcta determinada tarea es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

4.5 Conclusiones

A nivel general en la (Figura 6) se muestra que del 39.70% de los encuestados se encuentran en desacuerdo y un 20.50% de acuerdo. Esto nos muestra que la mayoría de los trabajadores está insatisfecha, puede que muestren muchas formas de desagrado y en este sentido Amorós (2007) destaca que la incomodidad genera discrepancia entre los trabajadores, lo que los lleva a faltar a sus trabajos, o a pedir permisos de forma constante, quedando la evidencia que no tienen sentido de pertenencia con la empresa. A continuación, se explicará las posibles causas de la insatisfacción.

En Relación con las 7 dimensiones podemos concluir que:

Condiciones físicas y/o materiales: El porcentaje que se encuentra en acuerdo es un 19.20% y en desacuerdo un 39.70%. En base a estos resultados existe condiciones físicas y materiales de su entorno laboral que no ayudan con su bienestar siendo así que un gran porcentaje se siente incómodo frente al espacio de trabajo.

Beneficios laborales y/o remunerativos: El porcentaje que se encuentra en acuerdo es un 26.00% y en desacuerdo un 37.00%. Se evidencia un gran porcentaje que siente que la remuneración y los beneficios no son lo suficientemente bueno para ellos generando malestar dentro de los colaboradores.

Políticas administrativas: En cuanto a esta dimensión también existe un porcentaje considerable en el nivel de desacuerdo en un 34.20% y en acuerdo el 24,70% de los colaboradores. El resultado muestra el gran nivel de desacuerdo frente a las políticas administrativas ya que estas no están bien difundidas quedando algunas cosas en el aire.

Relaciones sociales: Dentro de esta dimensión existe un porcentaje considerable de insatisfacción ya que la gran mayoría de colaboradores está en desacuerdo siendo el 46.60% y en acuerdo el 17,80% de los trabajadores mostrando una vez más el alto porcentaje de insatisfacción laboral.

Desarrollo personal: En esta dimensión también los colaboradores están en desacuerdo siendo un 49.30% y en acuerdo se muestra un porcentaje menor del 12,30% esta dimensión se basa en el crecimiento personal que puede tener el colaborador dentro de la empresa como una línea de carrera, capacitaciones para que ellos realicen un mejor trabajo, la cual falta por darse dentro de la empresa.

Desempeño de tareas: De la dimensión desempeño de tareas están en desacuerdo un 37.00% y en acuerdo el 17,80% lo cual nos muestra un alto grado de insatisfacción de los trabajadores.

Relación con la autoridad: Dentro esta dimensión el porcentaje de los colaboradores que está de acuerdo es un 21.90% y en total desacuerdo un 30.10% una vez más se visibiliza la insatisfacción laboral que poseen los cuidadores.

4.6 Recomendaciones

En base a las conclusiones que se deriva de la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones: En cuanto a los niveles de satisfacción se encuentra un porcentaje alto de insatisfacción por lo que se deberá tomar acciones enérgicas e inmediatas en los siguientes aspectos y aparte de lo que se mencionara se recomienda capacitación constante y continua para algunos puntos que se desarrollan:

Condiciones físicas y /o materiales. Se debe tomar acción del lugar de trabajo en cuanto a la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, responsabilizando a un personal idóneo y capacitado para realizar esta labor.

Beneficios laborales y/o remunerativos: Se debe de iniciar programas de recompensas, mejoras de sueldos mediante logro de objetivos y metas, para ellos se debe realizar un plan anual de actividades.

Políticas Administrativas. Realizar normas institucionales prácticas de los objetivos y las metas de la empresa y estas sean conocidas por todos los colaboradores para mejorar el tema de la comunicación.

Relación con la autoridad. Se recomienda que la gerencia y los ejecutivos mantengan contacto con sus trabajadores, tengan presenten sus inquietudes para mejorar la satisfacción para que sientan que son pieza clave y fundamental para el crecimiento de la empresa, lo cual los motivara en las funciones que realicen.

Relaciones Sociales. Es importante las relaciones entre el personal, para ello será necesario que la alta dirección programe trabajos en grupos y con metas claras para que se relacionen entre sí con buenos resultados a su vez ayudara más en la comunicación.

Desarrollo Personal: Realizar Becas de estudios a los colaboradores destacados y de esa forma la empresa sea participe de la superación personal de su colaborador, lo cual a su vez ayudaría en la mejora de su capital humano.

Desempeño de tareas. Es importante asignar tareas grupales e individuales para saber las capacidades, habilidades, destrezas y conocimientos del personal, con el deseo de mejorarlas. Además que tengan clara las funciones de su posición para ello es necesario una inducción propia del puesto para que el colaborador tenga un mejor desempeño frente a su trabajo.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

“Programa motivacional para mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa Coolbox”

5.2. Justificación del programa

Al hablar de capital humano es indispensable mencionar el bienestar, concebido como el nivel alcanzado en la satisfacción de las necesidades básicas fundamentales de la sociedad, que se expresan en los niveles de educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda, desarrollo urbano y medio ambiente

El marco de los recursos humanos se ha centrado sus esfuerzos en la búsqueda de beneficios y condiciones para mantener a los trabajadores satisfechos y, por tanto, a desarrollar mayores tasas de productividad en las organizaciones ya que se supone que los trabajadores satisfechos son más productivos. El núcleo de su enfoque es la cuestión de lo que se puede ofrecer a los empleados en términos de remuneración y otros servicios para hacerlos más felices y satisfechos. En el caso de la economía, la contribución se basa en la evaluación de los factores del trabajo que componen esta noción de satisfacción. La satisfacción laboral tan esperada por los empleados, es algo que resalta a la vista de cualquier empresario, pues es pieza vital en el ensamble de la productividad, más sin embargo, existen empresas tan preocupadas solamente en tener un alto nivel de productividad, descuidando este rubro, obteniendo una respuesta adecuada a esta desatención laborando bajo el lema “Hacen que me paguen y yo hago como que trabajo” iniciando así un círculo de insatisfacción y baja productividad, teniendo a un personal mal remunerado, improductivo y por lo tanto insatisfecho.

Uno de los efectos adversos de la insatisfacción laboral es el deterioro de la imagen de la empresa, así como la calidad de sus productos y servicios, por ende, bajando los niveles de productividad y calidad, haciendo más lento el crecimiento y desarrollo de la organización.

Mediante nuestra investigación y la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Coolbox dieron como resultado que el nivel general de la satisfacción existente en la

siguiente categorización : Acuerdo un 20.50% y en desacuerdo un 39.70% siendo evidente que resalta la insatisfacción laboral.

En general se determina que se resalta la insatisfacción laboral, lo cual explica problemática que se evidencia la rotación constante, faltas injustificadas y el bajo involucramiento laboral siendo un trabajo de intervención el cual se tiene que realizar.

En dicho sentido **Pacheco.D (2017)**, en su investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú, 2017”, sostiene que mediante la globalización se viven cambios en los cuales debemos de darle la importancia a la satisfacción laboral es por ello que las empresas se tienen que adaptar a dichos cambios y para ello es necesario trabajar en la satisfacción de sus colaboradores es por ello que ella realiza una metodología en la cual su intervención está dirigida en dos frentes como: líderes (persona con gente a su cargo) y gestión de personas (prácticas, políticas y condiciones de trabajo) las cuales se trabajaron dentro de las instalaciones de la empresa y eventualmente fuera de la empresa para poder realizar actividades de confraternidad.

Mediante las actividades como talleres de clima laboral, charlas de sensibilización a la alta y media gerencia, programa de reconocimiento y la evaluación post intervención que realizó la Trabajadora Social, busca incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores ya que como indica ella es importante la satisfacción laboral de los colaboradores ya que es beneficioso para la empresa.

Mallaupoma.K (2017) La Trabajadora Social egresada de la Inca Garcilaso de la Vega realizó una investigación titulada “Insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC Lima – 2017”. En la cual sostiene que, en el ámbito de la actividad empresarial, específicamente en el área de bienestar social de los trabajadores de una empresa, la trabajadora social se encuentra capacitada de forma integral, multidisciplinaria y multisectorialmente para realizar intervenciones orientadas a mejorar la satisfacción laboral y bienestar social de los trabajadores de una empresa. Por tanto, el desarrollo de programas orientados a la mejora de condiciones laborales que permitan la satisfacción laboral constituye una intervención profesional necesaria de ser atendida por las y los profesionales de Trabajo Social. Por ende, desarrollo un programa promocional orientado a reconocer el compromiso laboral de los colaboradores de la empresa con el objetivo de lograr la satisfacción

laboral de los colaboradores que ocupan el cargo de auxiliares de despacho en el área de distribución de líquidos de la empresa Lely Special Corporation SAC. Utilizando como metodología de tipo participativa para dicha intervención lo cual permite fortalecer mecanismos para el incremento de la satisfacción laboral.

Ya que es de suma importancia desarrollar un programa promocional orientado a reconocer el compromiso laboral de los colaboradores de la empresa con el objetivo de lograr la satisfacción laboral de los colaboradores.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo general del programa

-Desarrollar un programa motivacional para mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa Coolbox.

5.3.2. Objetivos específicos del programa

-Establecer espacios propicios para trabajar la comunicación interna entre los jefes y los colaboradores.

-Organizar ferias de beneficios para que los colaboradores se sientan más a gusto con los beneficios que la empresa les puede brindar.

-Determinar con capacitaciones constantes para que estas ayuden a una mejor oportunidad para el desarrollo de los colaboradores y poder reconocer sus logros.

5.4. Sector al que se dirige

El presente programa motivacional para mejorar el nivel de satisfacción está dirigido a los colaboradores de la empresa Coolbox.

5.5. Metodología de la intervención

La metodología que se va a aplicar es la animación Socio-cultural del Sociólogo Ander Egg que nos indica que el estudio y programación de actividades socio-culturales como cualquier tipo de tareas de esta índole- es un proceso que consiste en recoger y

sistematizar los datos e información pertinente, con el o propósito de preparar un conjunto de decisiones dirigidas al logro de ciertos objetivos por medios preferibles.

Para que esta toma de decisiones no se haga al azar, ni por la simple intuición o bajo influencias y presiones circunstanciales, es necesario saber en qué realidad se actúa y cuáles son los objetivos propuestos, o lo que es lo mismo, saber a dónde se quiere llegar.

Para la realización de programas de animación socio-cultural, hay que estudiar la situación de la realidad sobre la que se va a actuar, con el fin de diagnosticar necesidades y problemas (especialmente aquellos que están relacionados de manera más directa con actividades propias de la animación), a efectos de aplicar esos conocimientos en la programación y realización de las mismas.

Esta metodología va muy bien al tema de satisfacción laboral ya que como Ander Egg hizo una reflexión en un congreso de La animación sociocultural como herramienta de promoción e inclusión social en la cual indico que ,“Tenemos que animar a la gente, hay que darle una razón para vivir, un proyecto, darle vida, no cualquiera lo puede hacer, tiene que ser una persona animada, un tipo entusiasta, que transmita vida, que sonría, que tenga sentido del humor”, es ahí donde entra a tallar la función del Trabajador Social .

Las técnicas de intervención utilizadas durante el programa son las siguientes:

- Feedback constante
- Sesiones de capacitación
- Elaboración de propuestas para la realización de las ferias de beneficios

El grupo de participantes asciende a 90 colaboradores de los cuales se desprenden del área de atención al cliente y los supervisores de tienda.

Los colaboradores recibirán talleres de capacitación, donde se buscará el desarrollo y la oportunidad de que se desarrollen y puedan asumir otros cargos.

Las actividades que comprende el programa de intervención, a cargo del área Bienestar social de con apoyo de Clima y Cultura son las siguientes:

- 1) Actividad para trabajar es la comunicación “Una tarde de feedback” que se desarrollara de la siguiente manera:

- ✓ Mediante un rol se programará semanalmente a 5 colaboradores, priorizando a los que tienen mucha incurrencia en faltas, tardanzas y descansos médicos, este Feedback lo dará su supervisor de tienda.
 - ✓ Posteriormente El área de bienestar social realizara el Feedback aleatoriamente a 10 colaboradores los cuales indicaran su percepción sobre su supervisor.
 - ✓ Esta Actividad se realizará dentro de su jornada laboral con previa coordinación con su supervisor.
- 2) Actividad de creación de Boletín “Entre nos” mediante la creación del boletín trabajaremos la comunicación interna de la empresa:
- La creación del boletín esta bajo la supervisión del área de bienestar social
 - Cada mes será un colaborador el que hará entrevistas a sus compañeros con la finalidad de se sienta mas identificado con la empresa y pueda romper esa fricción que existe entre compañeros ya que muchos no sociabilizan entre ellos.
 - Dentro del boletín habrá información relevante, comunicados de las actividades que habrá dentro del mes, los cumpleaños del mes, las personas que se convirtieron padres en el mes dado entre otros datos.
- 3) Encuestas sobre los beneficios que desean obtener para armar la feria que tendrá por nombre “La Feria Coolbonera” :
- Se elaborará una encuesta dentro de ella habrá varias opciones de las series de beneficios de ocio, educación y descuentos que se realizaran por planilla.
 - Una vez aplicada la encuesta se desarrollará la feria Coolbonera, que estará ubicada en el comedor con todos nuestros proveedores.
- 4) Charla de capacitación “Promoviendo Talentos”. Las actividades desarrolladas en este taller serán:
- Talleres de Liderazgo y oratoria, estos se llevarán acabo en la sala de capacitación los cuales serán teóricos y prácticos.
 - Cursos de manejo de estrés el cual será dictado por el Psicólogo de la empresa que de igual forma se llevará a cabo en la sala de capacitación que cuenta la empresa.
 - La clausura de este taller se realizará en Chosica en un centro de expansión en las cuales asistirán los colaboradores.

5) Actividad del “Colaborador del mes”, el cual se manejará de la siguiente manera:

- ✓ Los clientes de Coolbox podrán calificar la atención que le dio nuestro colaborador, esa puntuación será tomada en cuenta para poder nominar a tres colaboradores.
- ✓ Una vez que tenemos 3 colaboradores nominados serán sus mismos compañeros y jefes que botarán por ellos.
- ✓ La persona que sea elegida como mejor colaborador tendrá un día libre.
- ✓ En caso de que el mismo colaborador gane 3 meses consecutivos al mejor colaborar la empresa le pagara una capacitación de administración.

5.6. Técnicas.

El programa de intervención se desarrolló a través de técnicas del feedback, encuestas, entrevistas y entrevistas. Los cuales buscan mejorar la comunicación de los trabajadores con sus supervisores.

Al finalizar el programa se realizará una encuesta la cual nos servirá para ver cuánto cambio el nivel de satisfacción de los colaboradores, de igual forma se plantea que dichas encuestas de satisfacción laboral sean mensual para que podamos detectar problemáticas que puedan agravarse a lo largo del tiempo y poder identificar las necesidades de nuestros colaboradores.

5.7. Cronograma de las actividades

El programa tendrá una duración de tres meses en total. Las temáticas tienen el propósito mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores.

El programa se desarrollará a través de las siguientes fechas:

CRONOGRAMA														
Sesiones	Duracion	Tiempo	Enero				Febrero				Marzo			
			Semanas				Semanas				Semanas			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividad para trabajar la comunicación Una Tarde de Feedback	4	20 minutos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Actividad de Creacion del boletin "Entre nos"	4	25 minutos			x			x					x	
Encuesta sobre los beneficios para realizar la "La feria Coolnonera"	3	2 horas							x					x
Charla de capacitacion "Promoviendo Talentos"	3	1 hora	x			x			x	x				x
Actividad Colaborador del mes	3	1 un dia				x			x					x

5.7. Recursos para hacer el trabajo

5.7.1. Recursos profesionales

El equipo de trabajo estará conformado por:

- 2 Trabajadoras Sociales
- 1 Psicólogas (os)

5.7.2. Recursos materiales

- El área de capacitación de la empresa
- 90 Sillas
- Proyector Multimedia
- Parlantes
- Hojas bond y de color
- Lapiceros
- Diplomas de las capacitaciones
- Centro de expansión
- Buses
- Encuesta al término del programa.

5.7.1. Recursos financieros

La empresa Coolbox destinara un presupuesto para que este programa ayude a la problemática que actualmente viven los colaboradores como es la insatisfacción dicho programa estará acabo del área de Bienestar Social la cual se apoyara con el área de Cultura y Clima para poder atenuar mitigar la insatisfacción laboral de los colaboradores con la empresa.

Bibliografía

- Campos Sánchez. (2016). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AGRÍCOLA DISTRITO DE ÍLLIMO, 2016*. Obtenido de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Cruz,A., Igarza, P., Lima.J. (2016).
- Guell L. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los*. Obtenido de Programa de Maestría en Desarrollo del Talento Humano: [file:///C:/Users/pc/Downloads/Tesi_Luisa_G%C3%BCell_Malet-%20Antecedentes%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/Tesi_Luisa_G%C3%BCell_Malet-%20Antecedentes%20(1).pdf)
- Locke. (1976). *Scielo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005
- Pablos G. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Obtenido de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Pizarro Silva. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. Obtenido de UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Polanco E. (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, Cortes*". Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes.pdf>

- Quintero, J. (2007). *Psicopedagogiaaprendizajec*. Obtenido de <https://psicopedagogiaaprendizajec.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/>
- Quispe A. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL EN APURÍMAC, ANDAHUAYLAS, 2015*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes O. (2016). “*Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*”. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1
- Robbins . (1996). *Profesorado, Revista de curriculum y formacion del profesorado*. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Rosales, J et. al. (1 de setiembre de 2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Educare (Educare Electronic Journal) EISSN: 1409-4258 Vol. 21(3) SETIEMBRE-DICIEMBRE, 2017: 1-24*. Obtenido de <http://oaji.net/articles/2017/2279-1504882861.pdf>
- Valencia G. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecua - American* . Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
- Weinert. (1985). *Profesorado, revista de curriculum y formacion del profesorado* . Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Zapata A & Juares M. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de insatisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018?	Determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018	La investigación es de tipo descriptivo, con un diseño No experimental. Según el manejo de los datos corresponde a un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<p>P1: ¿Cuál es el nivel de la dimensión condiciones físicas y/o materiales, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018?</p> <p>P3: ¿Cuál es el nivel de dimensión política administrativa, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca,</p>	<p>O1: Conocer el nivel de dimensión condiciones físicas y/o materiales en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.</p> <p>O2: Conocer el nivel de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018</p> <p>O3: Conocer el nivel de la dimensión política administrativa en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la Empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.</p> <p>O4: Conocer el nivel de la dimensión relaciones sociales en</p>	<p>La población de estudio estuvo conformado por 90 colaboradores de la empresa Coolbox.</p> <p>N=90</p> <p>El tamaño de la muestra se obtuvo a través de la aplicación de la fórmula de muestreo aleatorio simple, resultando como tamaño muestral a 73 colaboradores de la empresa Coolbox</p>

<p>Distrito de Surco2018?</p> <p>P4: ¿Cuál es nivel de la dimensión relaciones sociales, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018?</p> <p>P5: ¿Cuál es nivel de la dimensión desarrollo personal, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018?</p> <p>P6: ¿Cuál es el nivel de la dimensión desempeño de tareas, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la Empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018?</p> <p>P7: ¿Cuál es el nivel de la dimensión relación con la autoridad, en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la Empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018?</p>	<p>la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.</p> <p>O5: Conocer el nivel de la dimensión desarrollo personal en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la Empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.</p> <p>O6: Conocer el nivel dimensión desempeño de tareas en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.</p> <p>O7: Conocer el nivel de la dimensión relación con la autoridad en la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la empresa Coolbox ubicado en Caminos del Inca, Distrito de Surco2018.</p>	<p>n = 73</p>
---	---	---------------

Anexo 2° Encuesta de Insatisfacción Laboral

ENCUESTA

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

Edad: _____	Género: M () F ()
Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()	
Grado de Instrucción: _____	Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					

*Documento Original, utilizado solo con fines académicos.

15.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.Me disgusta mi horario.					
18.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.Mi trabajo me aburre.					
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.Me gusta el trabajo que realizo.					
31.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35.Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

*Documento Original, utilizado solo con fines académicos.



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 19 de setiembre del 2018

Carta N° 2242-2018-DFPTS

Licenciada
KATHERINE HERRERA ZUASNABAR
ASISTENTE SOCIAL
COOLBOX S.A.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Daniela HERRERA ZUASNABAR**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 76-5897860, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado 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
Declaro (de)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Módulo
Id. 960223