

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de  
producción, período 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller María de Jesús Castro Astocaza

Lima – Perú

2019

Dedicatoria:

A Dios por darme la vida, salud, para lograr uno de mis objetivos de mi formación profesional.

A mis padres por ser la motivación de mi vida, mi orgullo de ser lo que soy y por haber sido la base de mi formación.

A mi familia, hermanos, sobrinos y en especial a mi madre Ofelia.

Agradecimiento:

Le doy gracias a mis padres: Gerardo y Ofelia por su apoyo incondicional y ser impulsores de mis valores, y porque creyeron en este sueño anhelado.

A los operarios de Rotoplas, por su tiempo, disposición y colaboración con la información solicitada para el desarrollo de esta investigación.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2019, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, período 2019” 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

María de Jesús Castro Astocaza

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Anexos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
<b>CAPÍTULO I: Planteamiento del problema</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia	18
<b>CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual</b>	
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Conceptualización de Satisfacción Laboral	27
2.2.2. Dimensiones de Satisfacción Laboral	28
2.2.3. Marco Normativo de Satisfacción Laboral	30
2.2.4. Importancia de la Satisfacción Laboral	32
2.3. Definiciones conceptuales	39

<b>CAPÍTULO III: Metodología</b>	
3.1. Tipo de investigación	41
3.2. Diseño de investigación	42
3.3. Población y muestra	42
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	45
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	47
<b>CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados</b>	
4.1. Presentación de resultados generales	62
4.2. Presentación de resultados específicos	65
4.3. Procesamiento de los resultados	75
4.4. Discusión de los resultados	76
4.5. Conclusiones	78
4.6 Recomendaciones	81
<b>CAPÍTULO V: Programa de intervención</b>	
5.1. Denominación del programa	
5.2. Justificación del programa	
5.3. Objetivos del programa	
5.3.1 Objetivo general	
5.3.2 Objetivos específicos	
5.4. Sector al que se dirige	
5.5. Establecimiento de problemas/metás	
5.6. Metodología de la intervención	
5.7. Recursos	
5.7.1. Recursos profesionales	
5.7.2. Recursos materiales	
5.8. Procedimientos	
5.9. Actividades	
5.10. Cronograma	
Referencias bibliográficas	
Anexos	

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, Lima – período 2019. El estudio es de tipo descriptiva y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de datos. El diseño que se utilizó es no experimental (ex post facto), de corte transversal.

La población lo comprendió 40 colaboradores que laboran en la empresa Rotoplas y la muestra fue intencional, no probabilística y de tipo censal, representado por la totalidad de la población. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta de la satisfacción laboral tomado de Ortiz Delgadillo.

Concluyendo que la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rotoplas, responde a un nivel poco satisfecho igual al 70% lo cual evidencia que las condiciones y beneficios laborales, así como el ambiente laboral y las expectativas personales de los colaboradores no se encuentran cubiertas con lo que la organización les brinda.

**Palabras Claves:** Satisfacción, laboral, colaboradores, condiciones, organización.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the level of job satisfaction perceived by Rotoplas collaborators in the production area, Lima -period 2019. The study is descriptive and with a quantitative approach according to data management. The design used is non-experimental (ex post facto), cross-sectional.

The population was comprised of 40 employees who work in the Rotoplas company and the sample was intentional, not probabilistic and of census type, represented by the entire population. The instrument used for data collection was the survey of job satisfaction taken from Ortiz Delgadillo.

Concluding that the job satisfaction of the employees of the Rotoplas company, responds to an unmet level equal to 70%, which shows that the working conditions and benefits, as well as the work environment and personal expectations of employees are not covered by what the organization offers them.

Keywords: Satisfaction, work, partners, conditions, organization.



## INTRODUCCION

En la actualidad hablar de satisfacción laboral desplaza un contenido de gran magnitud para ser analizado. El análisis y el estudio del mismo nos permiten aportar y corregir la conmoción en el ámbito laboral.

En la humanidad, el individuo sostuvo la naturaleza para satisfacer sus necesidades y con ello organizarse, estableciendo funciones y tareas específicas. La cooperación eficiente de los individuos organizados, permite el crecimiento que se origina en la era primitiva hasta la actualidad; este proceso llevo al ser humano a generar grupos como resultado que en el grupo existiera un líder o guía. La persona elegida como líder, guía al resto del grupo en sus fines u objetivos. Sin embargo, en las organizaciones actuales, eso solo puede ser logrado si los colaboradores se identifican, comprometen y dan su mayor esfuerzo, pero para que todo esto se logre el personal debe sentirse satisfecho en su centro laboral.

Las empresas tratan de brindarles a sus trabajadores lugares de trabajo agradables, con el fin de satisfacer sus necesidades y de cumplir con estándares que le permitan tener competitiva, ya que obtienen mayores logros productivos y por ende financieros. También se da la insatisfacción laboral, que es un hecho que alarma a los empresarios debido a que baja el rendimiento de los colaboradores, se genera un inadecuado clima laboral, etc.

Para tener trabajadores satisfechos, se debe conocer cuáles son los múltiples agentes que contribuyen en el bienestar ,en sus ambientes laborales, como la satisfacción en el desempeño de sus funciones. La satisfacción laboral es la postura del trabajador frente a su trabajo, por eso es importante tomar en cuenta las prioridades del trabajador y satisfacerlas, para así los colaboradores se sientan a gusto trabajando, no lleguen a tomar la decisión de renunciar y puedan ocasionar problemas en la organización.

Por lo tanto el estudio realizado resulta atrayente a los trabajadores reflejar su opinión respecto a cómo funciona la empresa y principalmente a como se sienten dentro de ella, logrando obtener datos por parte de las entidades respecto al sentir de los colaboradores a partir de eso mejorar, corregir y reforzar aquellas actividades que permitan lograr la satisfacción en el trabajo.

La tesista

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

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

El autor Frederick Herzberg en el año (1959) aporta teorías explicativas de la satisfacción laboral, consideró dos géneros laborales: los extrínsecos y los intrínsecos.

Muchos individuos que se ubican laborando sienten que su mecanismo de trabajo según el horario de internamiento, no permiten una adecuada vida familiar, condiciones desfavorables, se dan cuenta de varios aspectos que les hace personas insatisfechas profesionalmente, teniendo una respuesta negativa hacia su propio trabajo, esta respuesta depende del estatus laboral, de cada colaborador y hace

mención a un estado de intranquilidad, ansiedad y depresión al encontrarse disconforme con su trabajo.

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

En las empresas con insatisfacción laboral, genera preocupación en el empresario, que se debe preocupar en eliminar las causas que se da para que haya una satisfacción laboral y así poder evitar problemas que se puede dar posteriormente. La insatisfacción que puede tener cada colaborador puede generar conflictos internos involuntariamente y perjudicar a la empresa en la calidad de sus productos, servicios e influir en el crecimiento y el desarrollo, se bajaría los niveles de productividad y calidad, esto generaría una crisis generalizada para la empresa. Para poder resolver esta problemática se tendría que elaborar un plan estratégico para así poder resolver la crisis en la que se encuentra la empresa y los empleados que se sienten perjudicados. La insatisfacción y el malestar que tiene el colaborador en su área se puede expandir a otros grupos que son familia y amigos, nace la alarma de preocuparse en este hecho significativo y ejecutar políticas dirigidas a conciliar la vida familiar y laboral eliminando las causas que genera una insatisfacción laboral, esto implica al rendimiento del colaborador, teniendo

una actitud positiva en la empresa y de esta manera aumentaría la productividad de la misma.

En este presente trabajo se realizará una investigación sobre la satisfacción laboral desarrollada en la empresa ROTOPLAS , empresa dedicada a dar soluciones que facilitan el almacenamiento, conducción, purificación y tratamiento del agua. Siendo uno de sus primeros pilares la pasión en innovar y desarrollar nuevas tecnologías que permitan brindar un amplio portafolio de productos de calidad y máxima garantía, acorde a las necesidades y a las diversas normas y certificaciones.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, Lima -período 2019?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas, según los factores extrínsecos, en el área de producción, período 2019?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas, según los factores intrínsecos, en el área de producción, período 2019?

### **1.3. Objetivos**

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

Determinar el nivel de Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, Lima – período 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar según los factores extrínsecos, el nivel Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, Lima- período 2019.
- Identificar según los factores intrínsecos, el nivel de Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, Lima- período 2019.

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

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

En esta investigación del tema “La Satisfacción Laboral” está vinculado a actitudes y comportamientos de los colaboradores lo que lleva a un resultado del desempeño laboral, es un eje de importancia, incremento las investigaciones al respecto. El

hito en la satisfacción laboral abre la posibilidad de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y para que puedan lograr una mejor productividad.

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

Es importante que la empresa Rotaplas se enfoque en conocer la complacencia de sus colaboradores, que tenga la suficiente información reclutada para que se pueda tomar decisiones necesarias en mejora del desempeño y cuente con un personal motivado y satisfecho sin ganas de irse de la empresa.

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

Se ha visto también que cuando la persona está motivada se esfuerza más por lograr las metas de la empresa eso hace que realicen sus actividades optimas.

La satisfacción laboral se deriva a la importancia que la empresa debería dar a los colaboradores y desarrollar acciones que se logre en mejorar la satisfacción

general de los colaboradores, se daría beneficios, como incentivos, premios por puntualidad, por ser un profesional destacado para que así estén todos los colaboradores satisfechos, se esfuercen más por su trabajo y ver que está siendo reconocido.

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

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

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

Desde la perspectiva teórica, la satisfacción laboral en sus diferentes factores, generara una fuente muy importante en información sobre este tema. Demostrando un sustento teórico, que servirá para futuros estudios realizados por otras personas. Del mismo modo, los resultados se contrastarán con las teorías validadas por otros autores, para generar nuevos conocimientos científicos.



Desde la perspectiva práctica, beneficiara a todos los colaboradores de la empresa Rotoplas, bajo los resultados que se obtengan, realizando una propuesta de intervención con el fin de mejorar y dar una solución a los inconvenientes encontrados en su satisfacción laboral.

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

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

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes

En el campo internacional y nacional podemos encontrar varias publicaciones que responden a sus respectivas realidades, lo cual citamos a continuación.

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

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

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

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

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

Lomas, R (2017) en su investigación “Satisfacción laboral y su conexión con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”. tuvo como fin determinar la relación entre la complacencia laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. El tipo de estudio fue no experimental; el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional: asimismo la investigación contó con una muestra de estudio de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017, quienes fueron evaluados mediante la aplicación de cuestionarios con el fin de recolectar información, pudiendo llegar así la siguiente conclusión: Mediante la aplicación del estadístico se evidencio que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad .Dichos resultados son provenientes de la muestra, lo cual el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en la productividad de los mismos.

Guadalupe, M (2016), realizo un estudio sobre “Satisfacción laboral del profesional de enfermería”. El objetivo fue implantar el grado de satisfacción laboral e reconocer los factores. El estudio fue transversal, observacional y descriptivo. La muestra fue de 594 profesionales de enfermería, como técnica fue la encuesta e instrumento el cuestionario. La conclusión respecto a las dimensiones identificadas con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, las dimensiones mejor calificadas son las relaciones interpersonales con sus jefes y compañeros de trabajo.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Días, L. (2015) en su investigación denominada “*Nivel de Satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la Institución Educativa Santa Margarita de Surco, Lima-Perú*”, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra lo conformó de 32 centros y 92 profesores. La investigación utilizó la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMLSD). Se concluyó que: El nivel de satisfacción laboral se sitúa entre alto y muy alto. Se puede decir que esto es así, por cuanto la media con respecto a todas las dimensiones sobrepasa los 4 puntos, en una escala de 5.

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

Zavaleta, L. (2014) en su investigación titulada “*Nivel de Desempeño de los Trabajadores y Satisfacción Laboral en la Entidad Financiera AMA en*

*Pacasmayo*” El objetivo es determinar el nivel de desempeño de los trabajadores y la Satisfacción Laboral en la entidad financiera AMA. La investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo con una muestra de 16 trabajadores de una sede en Pacasmayo. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario. La conclusión es que el factor retribución económica está generando insatisfacción entre los empleados del AMA.

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

Zelada, V. (2014) realizó un trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja Lima-Perú”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el centro de salud Conde de la Vega Baja 2014. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población fue de 28 personas asistenciales. El instrumento que se utilizó fue el

cuestionario. Llegando a la conclusión que el personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido que no cuentan suficiente oportunidad para recibir capacitación..

## **2.2. Bases teóricas**

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

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

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

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

Debido a la abundancia de investigaciones llevadas a cabo en torno a la satisfacción en el trabajo, la comprensión de sus causas está lejos de clarificarse. Se intenta comprender donde residen sus determinantes, si en la naturaleza del trabajo en sí, en las características propias del trabajador o en la satisfacción profesional y las especificidades del contexto de trabajo.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

### **2.2.3 Teorías Relacionadas a la Satisfacción Laboral:**

#### **A- Teoría de Blum & Naylor (1981)**

Indican que hay una serie de teorías sobre la satisfacción en el trabajo y sus consecuencias universales sobre el comportamiento de los colaboradores. Es así como identificamos que la satisfacción laboral implica una actitud o un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos.

#### **B- Teoría de Maslow (1950)**

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

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

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

#### **C- Teoría de Vroom (1964)**

Señala 3 conceptos :

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

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

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

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

Según Schultz (1991) indica que las particularidades personales de los colaboradores intervienen en la presencia y reconocimiento de la satisfacción laboral, tales como el sexo, la edad, la raza, el coeficiente intelectual y la antigüedad; es decir estas características aun cuando la organización las reconoce no puede influir sobre ellas, pero si puede determinar el nivel de satisfacción en sus trabajadores.

Por su parte Tejedo B. (2013) Indica que la satisfacción laboral influyen circunstancias laborales, como el trato con los compañeros y jefes, supervisión, grado de autonomía, responsabilidad, etc. y circunstancias personales, que son factores

determinantes en los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción; aspectos como su estado de salud, así como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, etc.

**a) Género:**

Conjunto de personas con caracteres comunes: hay género masculino y género femenino (Chan Hoil, 2008).

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

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

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

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

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

- c) **Antigüedad.** La relación es compleja existentes entre la satisfacción laboral y la antigüedad .En sus inicios de trabajo, el personal tiende a sentirse bastante contento porque aprenden nuevas técnicas y destrezas en una actividad nunca realizada.

Según Schultz (1991) sostiene que, al cabo de unos años en el puesto, la satisfacción empieza a intensificarse otra vez y mejora el ritmo constante. Por tanto se concluye la antigüedad es considerada y tomada en cuenta para obtener ascenso en algunas escalas profesionales; y también para obtener la bonificación, indemnización o prestación a la que tiene derecho todo trabajador en consideración al tiempo dedicado a esa labor.

- d) **Nivel Ocupacional.** - Se refiere que aquellos que ocupan altos niveles jerárquicos en la organización están más satisfechos; es decir, los individuos que ocupan un cargo de supervisión tienen más satisfacción que sus subordinados (Schultz, 1991).

En conjunto, cuando se hablamos de grado de quehacer es importante hacer hincapié solamente al nivel de quehacer de la variable labor. La nombrada economía de la

labor trata de proponer una aclaración de las variables más importantes que señalan el nivel de utilidad del empuje profesional de un país.

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

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

- Los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar.
- Los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

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

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

Para los autores (Arnold & Randali, 2012) es importante por dos razones fundamentales.

Primera, es un indicador del bienestar psicológico o de la salud mental del individuo. Es poco probable que el personal que no es feliz en su trabajo sea feliz en general. Segunda, a menudo se supone que la satisfacción laboral lleva a la motivación. El vínculo entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo es un buen ejemplo de cómo a menudo se supone que las actitudes afectan la conducta; sin embargo, no es fácil demostrar que en efecto este sea el caso.

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

#### **A) Factores de la Satisfacción Laboral según Davis y Newstrom (2003)**

Definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción laboral está relacionada con tres actitudes en los empleados: dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo.

#### **B) Factores de Satisfacción Laboral según Federick Herzberg (1959)**

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

### **Factores Higiénicos o Factores Extrínsecos:**

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

Estos factores son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo.

### **Factores Motivacionales o Factores Intrínsecos**

Orienta a la relación con el gusto que poseen las personas por la ejecución de su trabajo, esto se encuentra relacionando con lo que se desempeña.

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



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

**C) Factores de la Satisfacción Laboral según Hannoun, G. (2011).**

- **Respeto:** relación interpersonal se apoya en la debida atención y consideración recíproca de las opiniones, de los puntos de vista, de las actividades y de las funciones del personal.
  
- **Solidaridad y apoyo:** Punto donde los subordinados reciben la ayuda necesaria y tienen a quien acudir ante diversos problemas para favorecer su desempeño.
  
- **Confianza:** relaciones laborales que se establecen son abiertas y consistentes.

- **Flexibilidad:** se rigen en base a normas, muchas veces se tiene que tener tolerancia, flexibilidad en el actuar.
  
- **Orientación:** Es la orientación mínima y necesaria que se brinda a la enfermera en los servicios para el reconocimiento de áreas físicas, ubicación de insumos, equipos y materiales para el buen desempeño de sus funciones.
  
- **Supervisión:** La supervisión aparte de su función de controlar actividades de sus supervisados también debería ayudarlos en la solución de sus problemas. A veces algunos trabajadores trabajan más arduamente cuando se les libera de tales controles, la supervisión es necesario, pero mucho va depender del tipo de apoyo que el supervisor brinde. Según Agustín Reyes el supervisor, es el que suscita y fomenta actitudes de colaboración y las actitudes del personal hacia el jefe o supervisor serán de respeto, admiración, simpatía, adhesión, cordiales y dignas.
  
- **Comunicación:** La comunicación entre individuos debe ser una comunicación de doble vía, una comunicación con preguntas y respuestas.
  
- **Sueldos y salarios:** Todo empleado o trabajador persigue como fin la satisfacción de las necesidades fundamentales de él y su hogar , dentro de la economía monetaria en que vivimos, esto se logra a través del monto de su compensación (sueldo o salario), una compensación cuyo monto sea “adecuado” es decir que satisfaga las necesidades básicas de él trabajador y su familia como: alimentación, vestido, habitación, salud, educación y esparcimiento.

· **Horario:** El horario es establecido por la institución empleadora, el mismo que puede ser de tipo rotatorio o fijo. El horario rotatorio causa tensión en el trabajador ya que cambia o altera el ritmo normal de actividades como: horas de trabajo, sueño, alimentación y en muchas ocasiones actividades sociales de trascendencia. En cambio, el horario fijo son turnos que permite al trabajador poder planificar con anterioridad sus actividades cotidianas de toda índole.

· **Ambiente laboral o condiciones físicas:** Es el ambiente físico donde labora el trabajador, involucra iluminación, calor, ventilación, limpieza, maquinarias, equipos, instalaciones, edificaciones, etc. El bien máspreciado del hombre es la salud, partiendo de esa premisa se puede deducir que solo cuando nos “sentimos bien”, cuando ninguna enfermedad nos agobia, somos capaces de desarrollar el máximo de nuestro esfuerzo individual. El lugar donde se trabaja debe ser saludable.

· **Oportunidad de promoción:** Se ve influenciado según las posibilidades que el empleado cree tener para ascenso .

D) **Factores de la Satisfacción Laboral según Robbins, S. (2004).**

· **Oportunidad de capacitación:** Es algo muy motivador en el personal darle la oportunidad de capacitarse; la capacitación es responsabilidad de la institución, del departamento de enfermería, de las asociaciones de enfermería y del mismo

personal; es motivador y satisfactorio para el profesional cuya institución asume su responsabilidad.

· **Prestigio de la organización:** Influye en sus expectativas para satisfacer sus necesidades al ingresar a ella, el prestigio se da por su estabilidad, historia y desarrollo, aporte a la comunidad.

· **Higiene y protección de la salud:** Implica la adopción de un conjunto de medidas que amparen la salud de la enfermera, aspecto relacionado a las condiciones satisfactorias de trabajo, cuya responsabilidad es del hospital, adoptando las disposiciones legislativas de seguridad e higiene, con el fin de reducir o eliminar los riesgos propios del trabajo, ya que cuánto mejores son las condiciones del ambiente de trabajo, la satisfacción y el desempeño mejorará. La naturaleza del trabajo expone al personal a muchos riesgos para su salud tanto física como mental, entonces se le tiene que proteger al personal que trabaja en la prevención de enfermedades y protección de la salud.

#### E) **Factores de la Satisfacción Laboral según Bass (1988)**

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

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

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

Por tanto, se concluye que esta satisfacción material está determinada por la eficacia del sistema de recuperación; si se constata este producto que responde a la demanda.

Es decir, la satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente.

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

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

La organización, es otro de los factores tomados en cuenta para determinar en qué medida los empleados se encuentran satisfechos con sus empleos; algo hay que considerar en una organización es la dimensión de la unidad en que se encuentra el trabajador, a la vez la dimensión de la empresa para la que trabaja; así como también, las disposiciones y las políticas de la organización que afectan el curso ascendente y descendente de las comunicaciones que son de primordial importancia para la satisfacción de los empleados (Wexley & Yuki,1990).

Por tanto, desde nuestro punto de vista, consideramos que las condiciones de trabajo se conciben como escenario de cualquier semblante de la tarea con factibles efectos

dañinos para la inmunidad de los colaboradores, incluyendo las facetas contextuales y vanguardistas, los temas de sistematización y formación de la labor.

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

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

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

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

a) **La calificación única y general:** es una especie de encuesta o cuestionario, que consiste que respondan a una serie de preguntas como, por ejemplo: ¿Qué tan satisfecho te sientes con tu trabajo? En dicha encuesta, se utiliza una escala de Likert del 1 al 5, considerando desde “muy satisfecho” hasta “muy insatisfecho”.

Esta primera dimensión es definida por un abordaje unidimensional o abordaje global (Anaya y Suárez, 2010).

- b) **La calificación sumada:** consiste en sumar todas las facetas del trabajo, es decir, se identifican los elementos claves de trabajo y se pregunta al empleado acerca de su situación. Por ejemplo, se puede preguntar acerca del salario actual, oportunidades de desarrollo, relación con el equipo de trabajo, condiciones ambientales entre otros.

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

- **Diseño del trabajo:** Se trata de una dimensión de la satisfacción laboral que tiene que ver con la participación en la determinación de objetivos y tareas relativos al puesto de trabajo, con fijaciones en la claridad y la variedad del trabajo.
- **Condiciones de vida asociadas al trabajo:** Esta dimensión tiene que ver con las facilidades temporales y espaciales que el trabajo permite, y con los servicios y las condiciones de seguridad laboral asociados al mismo.
- **Realización personal:** Ésta dimensión está relacionada con la visión del trabajo como algo valioso y adecuado para el desarrollo personal.
- **Promoción y superiores.** Esta dimensión hace referencia a las probabilidades de una promoción justa, y a la capacidad y la equidad de los superiores.



- **Salario:** Se centrada en las recompensas dinerarias del trabajo.

### 2.3 Definiciones Conceptuales

- ❖ **Accidentalidad.** se define como la ‘cualidad de accidental’, y alude a una situación ‘casual o imprevista’.
- ❖ **Apoyo.** Persona o cosa que ayuda a alguien a conseguir algo o que favorece el desarrollo de algo.
- ❖ **Compañeros.** vínculo entre compañeros se conoce como compañerismo.
- ❖ **Condiciones de trabajo.** Hace referencia al ambiente laboral. Y a factores q en este intervienen como lo son la calidad, la seguridad y así mismo la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.
- ❖ **Factores.** Estos se refieren a los elementos que pueden establecer una situación, convirtiéndose en el motivo transformación de los hechos. Estos conllevan a que se obtengan determinados resultados al recaer en ellos la responsabilidad de los cambios.
- ❖ **Genero .** clasificación científica y el agrupamiento de organismos vivos.
- ❖ **Necesidades.** es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible.

- ❖ **Puesto.** unidad impersonal de trabajo que identifica las tareas y deberes específicos.
  
- ❖ **Satisfacción laboral.** La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.
  
- ❖ **Supervisión.** acción de inspeccionar, controlar.
  
- ❖ **Valores.** virtudes o cualidades.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El presente estudio basa su método en la investigación descriptiva, definida por Bernal (2006), es aquella donde se muestran o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio.

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

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

### 3.2. Diseño de investigación

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

Según Baptista, Fernández, y Hernández (2014), un estudio es no experimental cuando no se construye ninguna situación, solo se observan las situaciones ya existentes para después analizarlas.

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



Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

**O** = Observación de la muestra

**G** = Grupo de estudio o muestra

### **3.3. Población y muestra**

#### **Población:**

La población de estudio está comprendida por 40 colaboradores que trabajan en la empresa ROTOPLAS SAC. durante el periodo 2019.

#### **Muestra:**

La muestra es intencional, no probabilística y de tipo censal, pues se considera la totalidad de la población. Es una cantidad reducida, en su efecto, lo constituirán los 40 colaboradores que trabajan en la empresa ROTOPLAS SAC durante el periodo 2019.

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

La variable de estudio es “La Satisfacción Laboral” y tiene como factores sociodemográficos para caracterizar la muestra, como: género, edad, estado civil, puesto, antigüedad que trabajan en la empresa ROTOPLAS SAC.

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

**Tabla 1: Matriz de Operacionalización**

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

### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

Niveles	I - II	Total
<b>Ausencia de Satisfacción</b>	<b>12 - 23</b>	<b>24 - 47</b>
<b>Poco Satisfecho</b>	<b>24 - 35</b>	<b>48 - 71</b>
<b>Satisfecho</b>	<b>36 - 47</b>	<b>72 - 95</b>
<b>Muy Satisfecho</b>	<b>48 - 60</b>	<b>96 - 120</b>



## CAPÍTULO IV

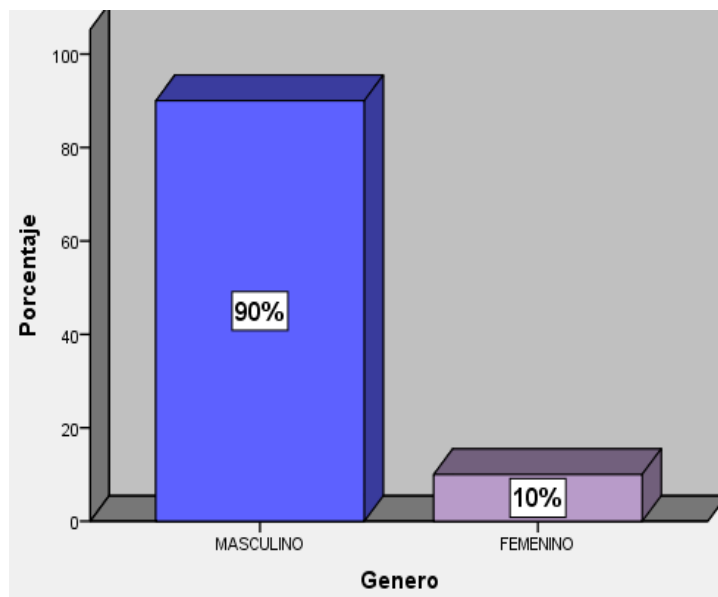
### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

**Tabla 4:** *Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Rotoplas S.A.C” de acuerdo al género.*

<b>Genero</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	4	10
Masculino	36	90
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Figura 2:** *Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Rotoplas S.A.C” de acuerdo al género.*

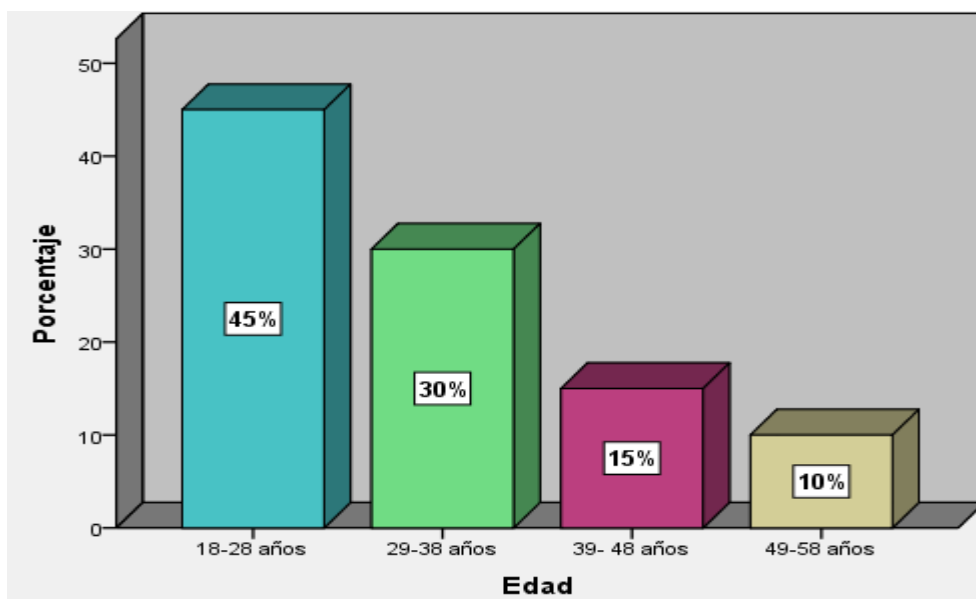


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se observa que el mayor porcentaje de colaboradores que participaron en el estudio está representado por el sexo masculino igual al 90% (36) frente ante un 10% (4) que son del sexo femenino.

**Tabla 5:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Rotoplas SAC” de acuerdo a la edad.

	Frecuencia	Porcentaje
18-28 años	18	45
29-38 años	12	30
39- 48 años	6	15
49-58 años	4	10
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Figura 3:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Rotoplas SAC” de acuerdo a la edad.

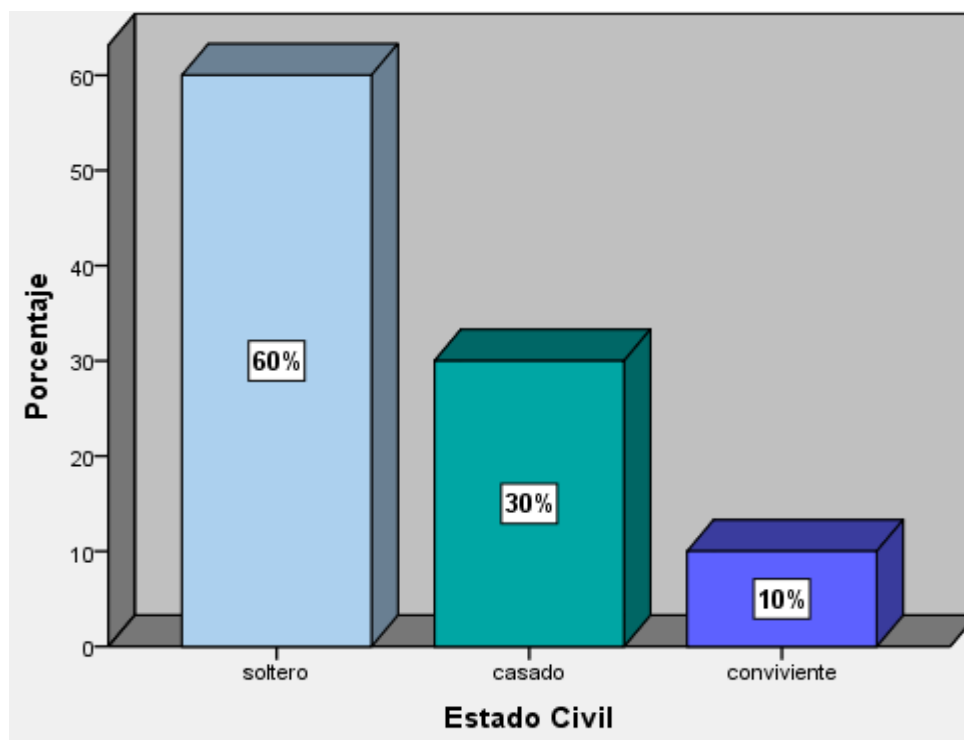


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la mayor proporción de colaboradores que participaron, se encuentra entre las edades de 18 a 28 años con 45% (18), seguido de un 30% (12) que tienen de 29 a 38 años, entre 39 a 48 años con un 15 % (6) y finalmente el 10% (4) tienen entre 49 a 58 años.

**Tabla 6:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Rotoplas SAC” según el estado civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	24	60
Casado	12	30
Conviviente	4	10
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Figura 4:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en la empresa “Rotoplas SAC” según el estado civil.

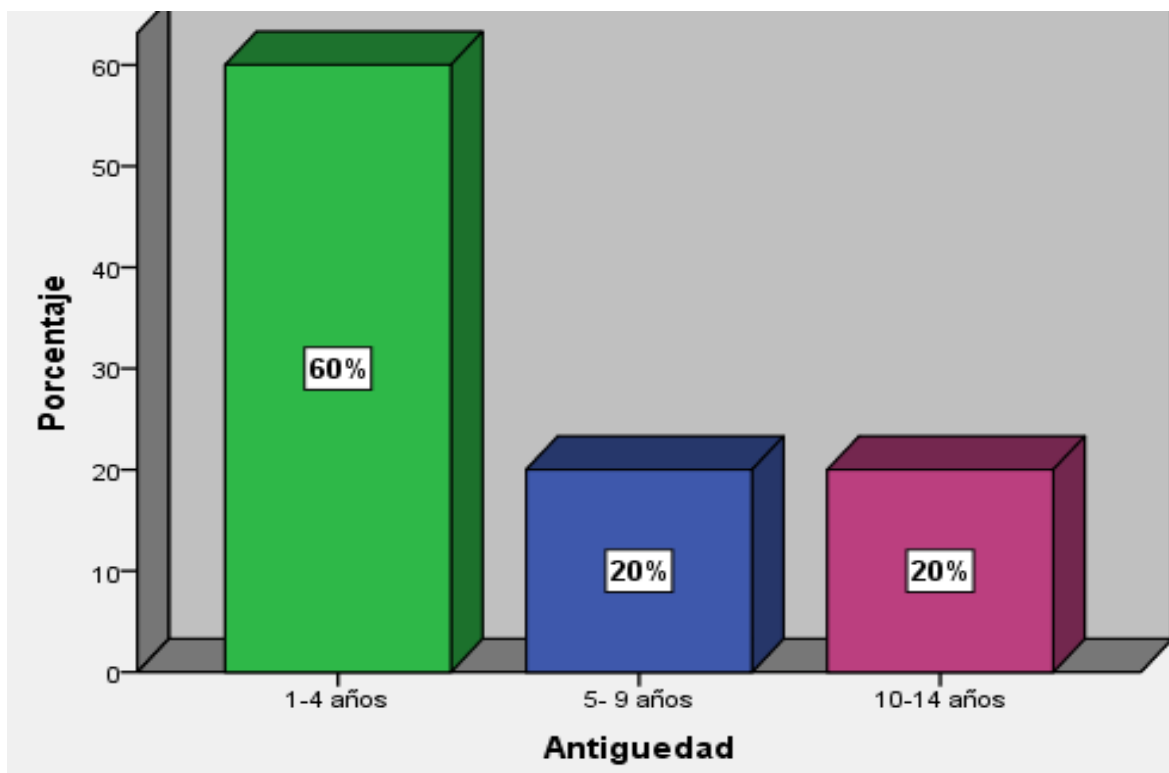


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la mayor proporción de colaboradores que participaron, son solteros igual al 60% (24), seguido por los casados con 30% (12) y el 10% (4) son convivientes.

**Tabla 7:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Rotoplas SAC” según la antigüedad.

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
1-4 años	24	60
5- 9 años	8	20
10-14 años	8	20
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Figura 5:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en la empresa “Rotoplas SAC” según la antigüedad.

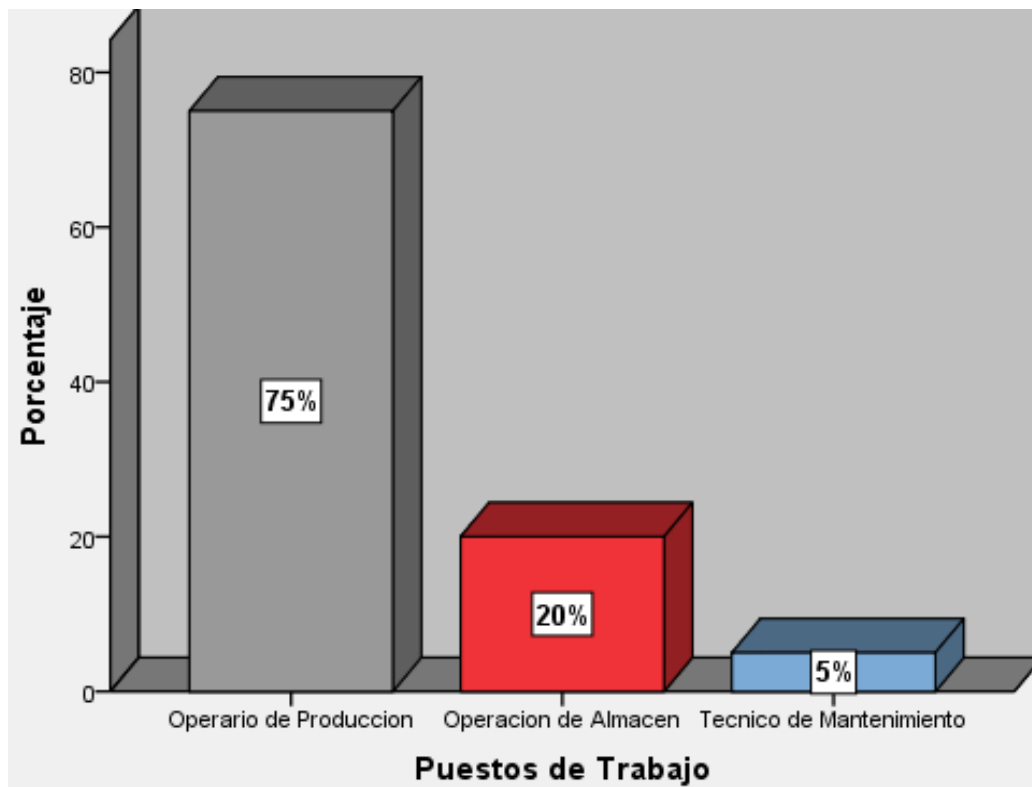


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la mayor proporción de colaboradores que participaron, tienen una antigüedad en un 60% entre 1 a 4 años, el 20% tiene entre 5 a 9 años y finalmente el 20% tienen entre 10 a 14 años trabajando en la empresa.

**Tabla 8:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en “Rotoplas SAC” según el Puesto de Trabajo

<b>Puesto de Trabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Operario de Producción	30	75
Operario de Almacén	8	20
Técnico de Mantenimiento	2	5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Figura 6:** Datos sociodemográficos de los colaboradores que trabajan en la empresa “Rotoplas SAC” según los Puestos de Trabajo



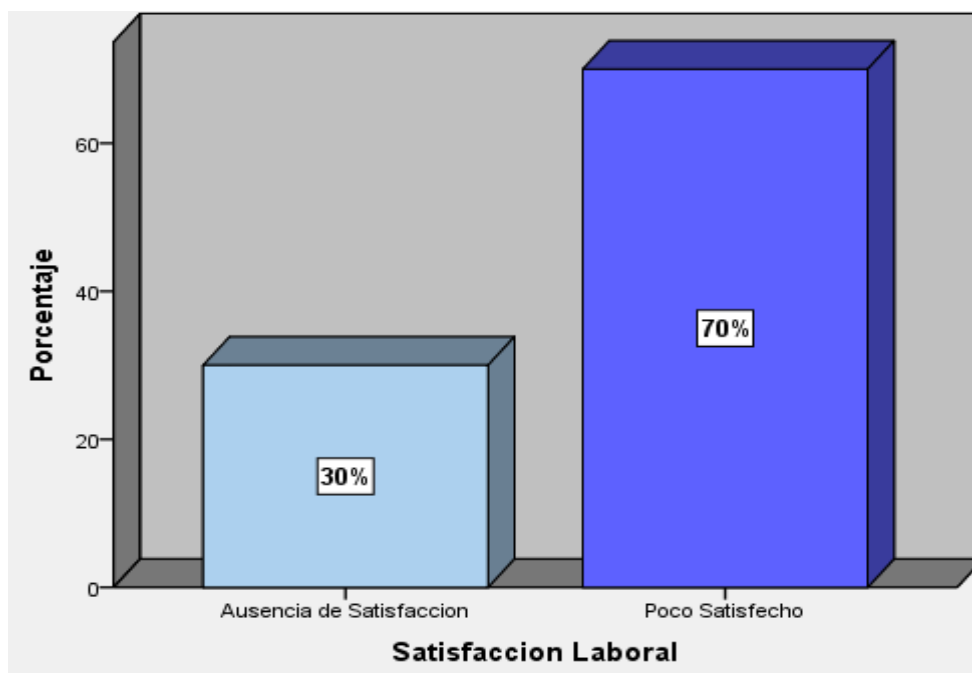
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la mayor proporción de colaboradores que participaron, son Operarios de Producción con un 75% (30 colaboradores), el 20% (8 colaboradores) son Operarios de Almacén y finalmente el 5% (2 colaboradores) son Técnicos de Mantenimiento.

## 1.2. Presentación de resultados de datos específicos

*Tabla 8: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de “Rotoplas SAC”*

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Ausencia de Satisfacción	12	30
Poco Satisfecho	28	70
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

*Figura 6: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de “Rotoplas SAC”*

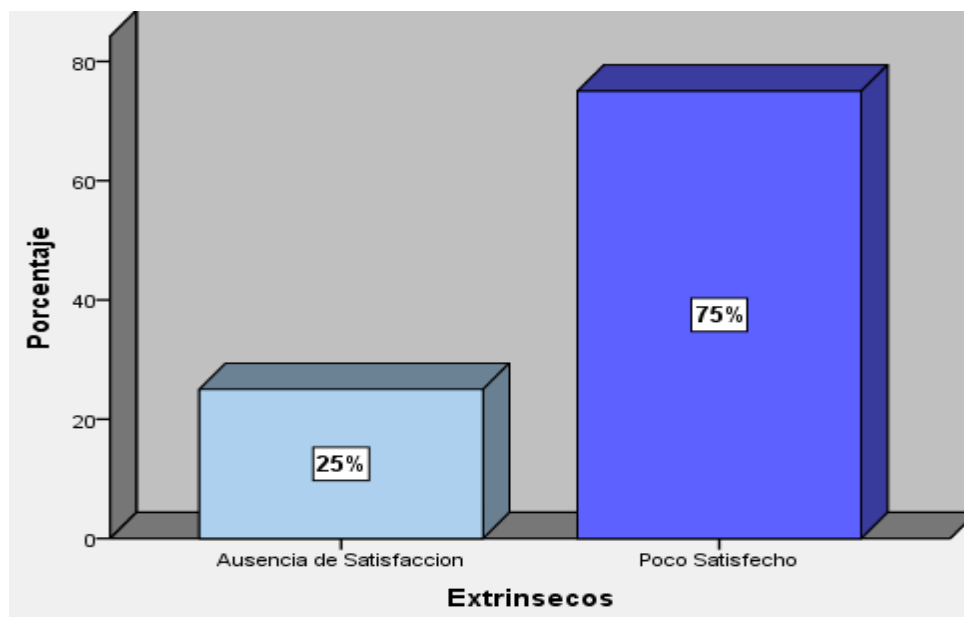


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rotoplas SAC, responde a un nivel de Ausencia de Satisfacción igual al 30% (12 colaboradores) y el mayor porcentaje es el 70% (28 colaboradores) responde a un nivel poco satisfecho.

**Tabla 9:** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de “Rotoplas SAC” según la dimensión Factores extrínsecos

<b>Extrínsecos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ausencia de Satisfacción	10	25
Poco Satisfecho	30	75
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Figura 7:** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de “Rotoplas SAC” según la dimensión Factores extrínsecos

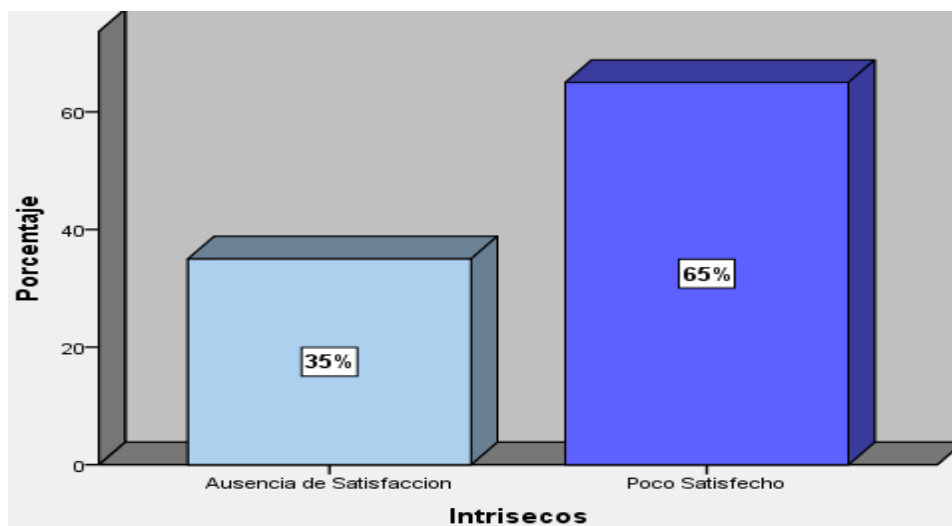


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión extrínseco se observa que un 75% (13 colaboradores) se da a nivel poco satisfecho y el 25% (11 colaboradores) refiere ausencia de satisfacción.

**Tabla 10:** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa “Rotoplas SAC” según la dimensión Factores intrínsecos

Intrínsecos	Frecuencia	Porcentaje
Ausencia de Satisfacción	14	35
Poco Satisfecho	26	65
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Figura 8:** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa “Rotoplas Sac” según la dimensión Factores intrínsecos



**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión intrínsecos se observa que un 65% (26) es de nivel poco satisfecho y el 35% (14) lo considera ausencia de satisfacción.



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

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

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

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

### **4.4. Discusión de los resultados**

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, Lima –período 2019. Considerando que la percepción de los colaboradores es poca en la satisfacción laboral por ellos es un indicador bajo dentro de esta investigación.

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

La mayor cantidad de colaboradores que participaron son del sexo masculino igual al 90%, de un rango de edad entre los 18 a 28 años igual a 46%, el 65% de ellos son solteros, consiguiente el 60% de colaboradores trabajan entre 1 y 4 años en la

empresa Rotoplas y está distribuido la mayor parte como Operarios de Producción con el 75%.

Los resultados obtenidos sobre la variable de la presente investigación, determina que la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rotoplas, responde preponderadamente a un nivel poco Satisfecho igual al 70%, lo cual representa un nivel negativo y desfavorable para la organización. Dicho resultado obtenido coincide con el estudio de Zelada (2014) titulado “*Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja Lima-Perú*”, donde determina que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, debido a que el personal no tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; además los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones. Esta coincidencia de resultados las organizaciones no se preocupan por el bienestar de los colaboradores, ni gestionan ambientes saludables de relación interpersonal, debiéndose solo su preocupación a los beneficios económicos para los dueños de las organizaciones.

Sin embargo, también encontramos resultados opuestos, como al comparar con el estudio de Días (2015) titulado “*Nivel de Satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la Institución Educativa Santa Margarita de Surco, Lima-Perú*”, donde el autor concluye que el nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú, se sitúa entre alto y muy alto. Esta diferencia se debe a que cuando existe una buena

gestión y dirección de los recursos humanos en una organización, esta refleja niveles favorables de confort y aceptación por parte de los colaboradores en cambio cuando no lo hay como el caso del presente estudio se dan la conformidad y satisfacción en bajo nivel.

Los resultados encontrados en esta investigación, en torno al factor extrínseco de la satisfacción laboral alcanza en un 75% el nivel poco satisfecho, producto de las condiciones laborales inadecuadas que brinda la empresa Rotoplas a sus colaboradores. Dicho resultado no coincide con los hallazgos de Cifuentes y Manrique (2014), en su investigación sobre *“Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, 18 Colombia”*, donde concluyen los autores que los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. En dicho sentido, se desprende que la organización Rotoplas requiere mejorar sus condiciones internas de la empresa para brindar comodidad y seguridad al colaborador.

Por último, los resultados encontrados en esta investigación, en torno al factor intrínseco de la satisfacción laboral alcanzan un 65% de nivel Poco satisfecho, debido a que los colaboradores no se sienten motivados para la organización que trabajan. Este resultado no coincide con Güell (2014) en su investigación titulada *“Satisfacción laboral de los maestros centrándose en la profesión docente, analiza concretamente el bienestar y la satisfacción de estos profesionales”*, donde logro concluir que los factores relacionados con el propio ejercicio de la docencia son los que provocan más satisfacción, considerados todos ellos dentro del marco de las recompensas intrínsecas: autonomía, participación, actitud de los alumnos,

resultados de los alumnos, ambiente del centro. Esta diferencia de resultados se debe a que cuando no se cubre las expectativas personales de los colaboradores, ellos se sienten desmotivados hacia el trabajo.

#### **4.5. Conclusiones**

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

- La satisfacción laboral percibida por los colaboradores de la empresa Rotoplas, responde a un nivel poco satisfecho igual al 70% lo cual evidencia que las condiciones y beneficios laborales, así como el ambiente laboral y las expectativas personales de los colaboradores no se encuentran cubiertas con lo que la organización les ofrece para fortalecer el clima laboral.
- La satisfacción laboral en su factor extrínseco alcanza un 75% de nivel poco satisfecho, lo cual evidencia que los colaboradores no gozan de un grato ambiente laboral, sin adecuadas condiciones laborales y beneficios sociales acordes al mercado de trabajo.
- La satisfacción laboral en su factor intrínseco alcanza un 65% de nivel poco satisfecho, debido a que los colaboradores no se sienten motivados por las tareas que realizan, además que sentir que la organización no les brinda muchas oportunidades, exonerados así sus expectativas de logro y autorrealización personal.

- La mayor proporción de colaboradores que laboran en la empresa Rotoplas, se encuentra entre las edades de 18 a 28 años igual a 45%, lo cual indica que la organización cuenta con la mayor parte de fuerza joven para la realización del trabajo, que deberían tener oportunidades de crecimiento.
- El estado civil que prepondera entre los colaboradores es de ser solteros igual al 60%, lo cual facilita a que estos puedan tener mayor facilidad y éxito en los objetivos personales que establezcan, llevados de la mano de las oportunidades y programas de formación profesional que les brinda la empresa Rotoplas.
- Los colaboradores que vienen trabajando entre 10 a 14 años para la empresa representando por el 20%, demuestra que la empresa valora y retiene al personal que contribuye al crecimiento institucional y en función a eso la empresa les brinda las condiciones y un ambiente favorable de trabajo.

#### **4.6. Recomendaciones**

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

- El área de bienestar social y recursos humanos de la empresa Rotoplas, debe desarrollar un programa de intervención social para fortalecer los índices negativos alcanzados en materia de satisfacción laboral de los colaboradores. Sobre todo dando una atención focalizada sobre el grupo de colaboradores, representado por la mayoría que no se encuentra satisfecho en su centro de trabajo.

- El área de recursos humanos debe realizar un diagnóstico de aquel sector de los colaboradores representado por el 75% que presentan un nivel poco satisfecho en relación a los factores extrínsecos, para aplicar reforzadores positivos que motiven a los colaboradores a encontrar aspectos favorables en su centro de trabajo.
  
- El área de bienestar laboral y de salud ocupacional, representada por trabajadores sociales y psicólogos deben intervenir en el grupo de colaboradores que presentan en relación a los factores intrínsecos un nivel poco satisfecho, que está representado por el 65%, mediante la aplicación de diversas estrategias motivacionales y mejoras en sus expectativas personales.
  
- La empresa Rotoplas debe gestionar programas de capacitación en convenio con instituciones reconocidas del medio, para mejorar el perfil profesional y desempeño laboral de sus colaboradores, tomando en cuenta además los intereses del grupo según el rango de edad.
  
- El área de bienestar social debe desarrollar programas de bienestar familiar para aquellos colaboradores que son casados y además el área de recursos humanos ejecutar programas de coaching laboral para promover en este grupo de colaboradores el deseo de autorrealización y crecimiento personal/ familiar.

- El área de recursos humanos de la empresa, debe premiar a los colaboradores más antiguos y fidelizados con la organización, que han dado gran parte de su vida a su institución de labores, poniéndolos como modelo a seguir frente a los colaboradores más jóvenes y nuevos en la organización.

## CAPITULO V

### PLAN DE INTERVENCIÓN

#### 5.1 Denominación del programa

“Mejora del bienestar y satisfacción laboral de los operarios en la empresa Rotoplas”

#### 5.2 Justificación del programa

A partir de los resultados obtenidos en el capítulo cuatro de la presente investigación, donde a modo general se determinó que la satisfacción laboral es de nivel poco satisfecho igual al 70%, se establece desarrollar un programa de intervención social participativo donde nos enfocaremos en crear un plan de beneficios dirigidos a los operarios y a su vida familiar.

La mejora permanente de la satisfacción laboral constituye una prioridad de la empresa Rotoplas para alcanzar la excelencia y la satisfacción de la población. Sin embargo, en la práctica, esto no se cumple porque los colaboradores no encuentran condiciones, beneficios, y un ambiente laboral adecuado, que son aspectos que la empresa debe otorgar para fortalecer el clima laboral.

Esta realidad afecta el desempeño y a la motivación de los colaboradores, que por falta de oportunidades laborales optan por quedarse y adecuarse a lo que la empresa otorga.

Según Maria Requena, profesora colaboradora de la universidad internacional de Valencia dice que la función del trabajador social ha ido evolucionando en la historia, lo que empezó siendo una profesión asistencialista basada en la beneficencia, se ha convertido en una profesión de liberación, de desarrollo personal y de lucha



Actualmente, El Trabajo Social Empresarial, es definido como aquella actividad que pretende colaborar con la adaptación de los trabajadores a la empresa y viceversa mediante el uso de técnicas y métodos encaminados a permitir que los trabajadores y trabajadoras puedan solucionar aquellos problemas que puede ocasionar la adaptación a la sociedad industrial, mejorando sus condiciones económicas y sociales.

Por lo tanto el rol de los y las profesionales del trabajo social en la empresa privada va dirigido sobre todo al ámbito de los recursos humanos siendo una figura indispensable

En dicho sentido, el programa de intervención social desarrollado en el presente estudio está orientado a mejorar los aspectos fundamentales relacionados al bienestar y satisfacción laboral de los operarios de Rotoplas, partiendo igualmente de la priorización de las necesidades encontradas en este estudio y estableciendo la participación grupal para el desarrollo de las actividades.

En resumen, el programa de intervención social busca lograr un objetivo positivo para la vida laboral de todos nuestros operarios que trabajan en la empresa Rotoplas, esperando que contribuyan de manera total, ya que es prioridad de la trabajadora social, comprometerse con la mejora de su satisfacción laboral.

### **5.3 Objetivos**

#### **5.3.1 Objetivo general del programa**

- Contribuir e elevar la satisfacción laboral de los operarios de la empresa Rotoplas mediante acciones de promoción, asistencia teniendo como soporte el apoyo de gerencia general.

#### **5.3.2. Objetivos específicos del programa**

- Fortalecer el nivel de la satisfacción laboral, mediante la capacitación constante a los colaboradores de la empresa, para que ejerzan con eficiencia en sus respectivas labores.

- Desarrollar talleres de integración, para mejorar el perfil profesional y desempeño laboral de sus colaboradores, mediante el enfoque familiar.

- Fortalecer las estrategias de comunicación y socialización, se debe reconocer y premiar a los colaboradores más antiguos que han dado gran parte de su vida a la empresa.

- Diseñar nuevos espacios laborales para el beneficio de los colaboradores.

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

El programa de intervención será dirigido a los colaboradores operarios que trabajan en la empresa Rotoplas SAC que se dedica al rubro industrial, ubicado en el Distrito Lurín, Provincia de Lima, Av. Industrial Lt 18 – Las Praderas.

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

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

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

Este programa de intervención social se orienta bajo el modelo sistémico de Juan Viscarret Garro (2007), este modelo permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del trabajo social. Al respecto, este modelo se rige por diferentes

enfoques tales como: el concepto principal de referencia al modelo, naturaleza de la intervención, naturaleza de la relación significativa del trabajador social y la persona que lo apoya y por último la manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre. Dentro del programa de intervención se toma en cuenta los datos obtenidos en el trabajo de investigación planteada que lleva el nombre de La Satisfacción Laboral en la Empresa ROTOPLAS SAC. la encuesta utilizada sirve para recolectar la información de dicha problemática.

## **5.6. Recursos.**

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

- a. Conferencista,
- b. Ejecutivos.
- c. Ingenieros
- d. Trabajadores Sociales.
- e. Psicólogo.
- f. Administradores
- g. Técnicos.
- h. Supervisores.
- i. Jefatura de áreas

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

- a. Sala de capacitación.
- b. Carpetas.
- c. Sillas.
- d. Proyector multimedia.

- e. Parlantes.
- f. Hojas bond.
- g. Lapiceros.
- h. Encuesta sobre el taller.
- i. Cofee break.

### Recursos Financieros.

<b>TALLER</b>	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>COSTO</b>
Inauguración del programa.	s/. 700.00
Taller de capacitación n°1.	s/. 500.00
Taller de capacitación n°2.	s/. 200.00
Taller de capacitación n°3	s/. 300.00
Taller de capacitación n°4	s/. 200.00
Taller de capacitación n°5	s/. 500.00
Taller de capacitación n°6	s/. 500.00
Cierre del programa.	s/. 700.00
<b>TOTAL</b>	<b>s/. 3,600.00</b>

### 5.7. Procedimiento.

### **Inicio de programa.**

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

### **Actividad 1.**

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

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

### **Actividad 2.**

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

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

### **Actividad 3.**

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

Se desarrollarán actividades que integren al personal donde puedan desarrollar sus capacidades y virtudes, y cada persona logre relajarse y disfrutar de un momento de ocio

y descanso sobre todo de confraternidad, en la actividad recreativa, se realizara pausas activas, deporte, ginkanas, karaoke, en la actividad cultural, podrán compartir sus costumbres, tradiciones, etc.

#### **Actividad 4.**

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

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

Con iniciativa de instalar nuevos servicios higiénicos para los operarios.

#### **Actividad 5.**

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

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

#### **Actividad 6.**

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

En esta actividad se les enseñara nuevos métodos de intervención en su trabajo, donde cada área estará más organizada y sobre todo estarán informados de cada procedimiento

que se realizara, lo que evitara que no haya mala organización y se lograra menos accidentes laborales y mayor producción.

### **5.6 Cronograma de Actividades.**

En este taller de capacitación se realizarán actividades que desarrollen sus expectativas de los colaboradores operarios que trabajan en la empresa ROTOPLAS SAC . con el objetivo de mejorar su satisfacción laboral, este taller está planificado para 3 meses. El formato de trabajo combina breves presentaciones de contenidos teóricos con ejercicios prácticos. Los integrantes del grupo escuchan la presentación formal basada en el material (curso audiovisual), para después juntarse en pequeños grupos, analizar la información y ponerla en práctica. El facilitador o los facilitadores guían de cerca los ejercicios. Se sugiere un tiempo para cada actividad, sin embargo, se puede ajustar según el grupo y sus necesidades, igualmente puede incluir momentos de descanso según convenga al grupo. Los horarios también pueden ser modificados según sus necesidades, aunque no se recomienda modificar la secuencia de las actividades

ACTIVIDADES	GRUPO DE TRABAJO	MAYO				JUNIO				JULIO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
✓ Inauguración del programa	Equipo multidisciplinario (Trabajadora Social)	X											
✓ Capacitación que promuevan la actitud de calidad del colaborador.	Conferencista, Trabajadora Social.		X										
✓ Charlas sobre los valores de la honestidad y la comunicación asertiva y promover conductas de amabilidad.	Psicologo, Tabajadora Social					X							
✓ Actividades recreativas y culturales para todos los colaboradores.	Trabajadora Social,						X						
✓ Programar reuniones semanales para comunicar actividades informativas.	Trabajadora Social y Jefes de cada área.							X					



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

## BIBLIOGRAFIA

- Carrera, F. (2014). Capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería de la Red de Salud Pacasmayo. (Tesis de pregrado) Arequipa, Perú.
- Dias-Chiappe, L (2015). Nivel de Satisfacción Laboral de los Profesores de Inglés de la Institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima-Perú. Recuperado de:[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2289/MAE\\_EDUC\\_146.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2289/MAE_EDUC_146.pdf?sequence=1) (tesis de grado de bachiller) Universidad San Ignacio de Loyola - Lima. 2016.
- Guadalupe, M. & Ibarra. L. (2007). Diagnóstico de Clima Organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato México. Cdroom Universidad Rafael Landívar. Guatemala-2016.
- Güell, L. (2014). Satisfacción laboral de los maestros centrándose en la profesión docente, analiza concretamente el bienestar y la satisfacción de estos profesionales Universidad San Ignacio de Loyola - Lima. 2016.
- Lozano, A. (2014). Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este en el año 2014. Recuperado de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/187/1/Tesis%20Abeli%20Humberto%20Lozano%20Huari.pdf> (tesis de grado de bachiller) Universidad San Ignacio de Loyola - Lima. 2016.
- Manosalva, D (2015). La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializaciones y Distribuciones SAC: 2015. Universidad San Ignacio de Loyola - Lima. 2016.

Polanco, C. (2014). El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés (Tesis de maestría). Universidad pedagógica nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa.

Salazar, J. (2013) Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala ,Universidad Rafael Landívar. Guatemala.2016.

Zavaleta, L (2014). Nivel de Desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral en la entidad financiera AMA en Pacasmayo ,Universidad San Ignacio de Loyola - Lima. 2016.

Zelada, V. (2014). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Universidad nacional mayor de san marcos Lima- Perú.

Cavalcante, J. (2004). Satisfacción laboral de los directores de escuelas secundarias públicas de la región Jacobina. Bahía-Brasil: Universidad Autónoma de Barcelona. Bahía Brasil (tesis de posgrado). Universidad Nacional del Altiplano- Perú. 2014.

Herzberg,F. (2011).Teoría de los dos factores. Recuperado de [http://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos\\_grupales\\_buceo/teoria\\_motivacion-higiene.pdf](http://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo/teoria_motivacion-higiene.pdf).

DEL VILLAR CUERDA, I.M y TOBÍAS OLARTE, E. “Presente y futuro del Trabajo Social en la empresa privada.” Documentos de Trabajo Social · no56 · ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246.

CARRASCO ARNAL, J. “Empresa y Trabajo Social, ¿una relación de ida y vuelta?.”

Humanismo y Trabajo Social. ISSN: 1696-7623.

RAYA DIEZ, E. y CAPARRÓS CIVERA, N. “Trabajo social en las relaciones laborales y de empresa: vías para el emprendimiento” Documentos de Trabajo Social · no52 ·

ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246.

CHINCHILLA MONTES, M. “Dilemas y potencialidades del Trabajo Social Empresarial”

ISSN: 0122-9729.

## ANEXO 1: Matriz de Consistencia

**TITULO:** “Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, período 2019”

Problema General	Objetivo General	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, Lima -período 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, Lima – período 2019.</p>	<p>La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<p><b>P1=</b> ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas, según los factores extrínsecos, en el área de producción, período 2019?</p> <p><b>P2=</b> Cuál es el nivel de Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas, según los factores intrínsecos, en el área de producción, período 2019?</p>	<p><b>O1=</b> • Identificar según los factores extrínsecos, el nivel Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, Lima- período 2019..</p> <p><b>O2=</b> • Identificar según los factores intrínsecos, el nivel Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, Lima- período 2019.</p>	<p>La población de estudio está comprendida por 40 colaboradores que trabajan en la empresa Rotoplas durante el periodo 2019.</p> <p>La muestra es intacta, pues se considera la totalidad de la población. Es una cantidad reducida, en su efecto, lo constituirán los 40 colaboradores que trabajan en la empresa Rotoplas durante el periodo 2019.</p>

## ANEXO 2 – Encuesta de Satisfacción Laboral

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Fecha aplicación: \_\_\_\_\_

#### **Notas aclaratorias:**

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

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

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

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

Antigüedad: \_\_\_\_\_

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

##### **Instrucción general:**

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

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

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

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

## ANEXO 3 – Fotografías de la muestra

Operarios de Rotoplas





