

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Luis Fernando Maldonado Polar

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

A mi novia, la dueña de mi corazón.

A mis padres, el apoyo de mi vida.

A mis familiares y amigos, siempre
conmigo.

Finalmente, a Antonella, mi hija,
migran amor.

AGRADECIMIENTO

Mi principal agradecimiento es a Dios, por todas sus pruebas y su apoyo.

“Se agradecido con lo que ya tienes mientras persigues tus objetivos, si no estás agradecido con lo que ya tienes, ¿qué te hace pensar que serías feliz con más?”

Roy Bennet

PRESENTACIÓN

Al Jurado presente, pongo a su disposición la tesis titulada “Satisfacción laboral en una empresa de Lima”, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Psicología.

El Autor

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	V
Índice de cuadros	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	X
Anexos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	23
1.2.1. Problema principal	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3 . Objetivos	24
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4 . Justificación e importancia	25
CAPITULO II	26
MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes	26
2.1.1. Antecedentes Internacionales	26
2.1.2. Antecedentes Nacionales	29
2.2. Bases teóricas	31
2.2.1. Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg	32
2.2.2. Teoría de los eventos situacionales de Quertein	33
2.2.3. Teoría de la equidad de Adams	34
2.2.4. Teoría de las metas de Locke	35
2.3. Definiciones conceptuales	35

2.3.1.	Satisfacción laboral	35
2.3.2.	Satisfacción de la supervisión	35
2.3.3.	Satisfacción del ambiente físico	36
2.3.4.	Satisfacción de las prestaciones	36
2.3.5.	Satisfacción intrínseca por su trabajo	37
2.3.6.	Satisfacción en la participación en la toma de dediciones	37
CAPÍTULO III		38
METODOLOGÍA		38
3.1.	Tipo y diseño de la investigación	38
3.2.	Población y muestra de estudio	38
3.2.1.	Población	38
3.2.2.	Muestra	39
3.3.	Identificación de las variables y operacionalización	39
3.3.1.	Variable de estudio	39
3.3.2.	Operacionalización de la variable	39
3.4.	Técnicas e instrumentos de evaluación	42
3.4.1.	Ficha técnica	42
3.4.2.	Dimensiones	43
3.5.	Procedimiento en la construcción de la escala	46
3.5.1.	Validez	
3.5.2.	Confiabilidad del constructo	
3.5.3.	Baremos	47
3.6.	Procedimiento de recolección de datos	48
CAPITULO IV		49
PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS		49
4.1.	Procesamiento de los resultados generales	49
4.2.	Presentación de los resultados específicos	52
4.3.	Análisis y Discusión de los resultados	59
4.5.	Conclusiones	62
4.6.	Recomendaciones	64
CAPITULO V		65
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN		65

5.1. Denominación del programa: Taller satisfacción laboral aplicada a Trabajadores de una empresa de Lima.	65
5.2. Delimitación de objetivos	65
5.2.1. Objetivos generales	
5.2.2. Objetivos específicos	65
5.6. Justificación del problema	65
5.5. Alcance	67
5.7. Metodología	67
5.7.1. Actividades a realizar	67
5.7.2. Técnicas utilizadas	67
5.7. Recursos	68
5.7.1. Humanos	
5.7.2. Materiales	
5.7.3. Financieros	68
5.8. Desarrollo de sesiones	68
5.9. Cronograma	86
5.10. Referencia bibliográfica	89
Anexos	96
Anexo 1. Matriz de consistencia	96
Anexo 2. Autorización del autor del instrumento ECO-50	97
Anexo 3. Prueba psicométrica- escala de satisfacción laboral	98
Anexo 4. Resultados del antiplagio “Plagius detector”	99
Anexo 5. Aprobación del Asesor	100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Diferencias entre los Factores que favorecen y dificultan la motivación	34
Tabla 2.	Operacionalización de la variable	41
Tabla 3.	Baremos – Percentiles	47
Tabla 4.	Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de satisfacción laboral	49
Tabla 5	Medidas estadísticas descriptivas de las 6 dimensiones pertenecientes a la satisfacción laboral	50
Tabla 6.	Resultado del Nivel general de la variable satisfacción laboral	53
Tabla 7.	Resultado del Nivel de Satisfacción de la supervisión	54
Tabla 8.	Resultado del Nivel de Satisfacción con el ambiente físico	55
Tabla 9.	Resultado del Nivel de Satisfacción con las prestaciones recibidas	56
Tabla 10.	Resultado del Nivel de Satisfacción intrínseca	57
Tabla 11.	Resultado del Nivel de Satisfacción con la participación	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Modelo de satisfacción de Porter y Lawler de 1991	32
Figura 2.	Resultado del Nivel de Satisfacción Laboral	53
Figura 3	Resultado de la dimensión Satisfacción por la Supervisión	54
Figura 4.	Resultado de la dimensión Satisfacción con el ambiente físico	55
Figura 5.	Resultado de la dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas	56
Figura 6.	Resultado de la dimensión Satisfacción intrínseca	57
Figura 7.	Resultado de la dimensión Satisfacción con la participación en la toma de decisiones	58

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en los trabajadores de una empresa de Lima. La muestra fue de tipo censal, pues se seleccionó el 100 % de la población, el tamaño de la muestra fue de 25 trabajadores del área de Recursos Humanos de una empresa privada de Lima. los mismos que fueron evaluados con la Escala de Comportamiento organizacional en satisfacción laboral (Melía y Peiró 1998) con su adaptación para el Perú de J. L. Pereyra Q. 2015). Lo hallado en este estudio indica que la mayor parte de los trabajadores se encuentran en un nivel bajo de satisfacción laboral. El método de muestreo fue no probabilístico, de tipo descriptiva y diseño no experimental-corte transversal y de enfoque cuantitativo.

Sus resultados muestran que un 96.0% de los trabajadores se encuentra en nivel bajo de satisfacción laboral, así mismo un 68.0 % nivel muy bajo de Satisfacción por la Supervisión en los trabajadores. Por otro lado el nivel de Satisfacción con el Ambiente Físico en los trabajadores es 64% muy bajo, con respecto al nivel de Satisfacción con las prestaciones recibidas en los trabajadores es 56% “nivel bajo”; El nivel con la Satisfacción Intrínseca en los trabajadores es 96% “muy baja” y el nivel con la Satisfacción con la Participación es 44% “baja”

Palabras claves: *Satisfacción laboral; Satisfacción con la Supervisión; Satisfacción con el ambiente físico del trabajo; Satisfacción con las prestaciones recibidas; Satisfacción intrínseca del trabajo; satisfacción con la participación en la toma de decisiones*

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of satisfaction of the workers of a company in Lima. The sample was census-type, since 100% of the population was selected, the sample size was 25 workers from the Human Resources area of a private company in Lima. the same ones that were evaluated with the Organizational Behavior Scale for job satisfaction (Melía and Peiró 1998) with their adaptation for Peru by JL Pereyra Q. 2015). What was found in this study indicates that most of the workers are in a low level of job satisfaction. The sampling method was non-probabilistic, descriptive type and non-experimental design-cross section and quantitative approach.

Their results show that 96.0% of workers are at a low level of job satisfaction, as well as a 68.0% very low level of Satisfaction for Supervision among workers. On the other hand, the level of Satisfaction with the Physical Environment in the workers is 64% very low, with respect to the level of Satisfaction with the benefits received in the workers it is 56% "low"; The level with Intrinsic Satisfaction in the workers is 96% "very low" and the level with the Satisfaction with the Participation is 44% "low"

Key words: *Work satisfaction; Satisfaction with Supervision; Satisfaction with the physical environment of work; Satisfaction with the received services; Intrinsic satisfaction of work; satisfaction with participation in decision making*

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral en los trabajadores, forma parte esencial de la Psicología organizacional, actualmente es una disciplina que ha tomado mayor importancia, pues se centra en estudiar el comportamiento del individuo en una organización.

El instrumento usado es la Escala de Satisfacción laboral, desarrollada en el 1998, la misma, fue el producto de una investigación realizada previamente por José Luis Meliá y José María Peiró, procedente de la ciudad de Valencia. La escala está dirigida a personas a partir de los 18 años que trabajan en una empresa, evalúa la satisfacción laboral y sus cinco dimensiones, El ECO 50 es una escala de comportamiento organizacional que integra conocimientos teóricos y fundamentos empíricos en una muestra normativa regular (N-241), pautas para la administración, calificación y obtención de un perfil de resultados computarizado, alta confiabilidad y validez, El ECO 50 contiene 23 ítems distribuidos en cinco dimensiones.

La presente investigación está dividida en cinco capítulos. En el primero se elaboró la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema y el planteamiento de los objetivos, lo mismo que la justificación e importancia del estudio.

El capítulo segundo recoge los antecedentes nacionales e internacionales tomados como referencia a la variable de estudio; asimismo, se revisaron las bases teóricas y la definición conceptual que las respaldan. Ya en el capítulo tercero se detalla la metodología de la investigación, tipo y diseño del estudio. De la misma manera, se definió la población y muestra de estudio, la identificación de la variable y su operacionalización. Además, se describió el instrumento utilizado y finalizó este capítulo describiendo el procedimiento de recolección de datos.

En el cuarto capítulo se procesa, la información y se realiza la presentación en tablas y gráficos, así como el análisis y discusión de los resultados obtenidos previamente en el capítulo anterior. Igualmente, se realizó las conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados hallados.

Para finalizar en el quinto y último capítulo se desarrolló un programa de intervención para el mantenimiento y mejora de la satisfacción laboral en los trabajadores de Lima.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel Internacional

Chiavenato, (1997), citado por Salas Madriz, F. E. (2003). Explica que las organizaciones han existido a través de la historia, sufriendo cambios radicales en cuanto a su evolución y composición, pasando por la época industrial donde el trabajo de los niños era costumbre, tenemos el ejemplo de las fábricas de carbón, la estructura organizacional era burocrática, centralista, las empresas solo se preocupaban por la productividad, sin importar el bienestar de sus trabajadores, no existía los Recursos Humanos como lo conocemos ahora, el origen de la administración de los recursos humanos se inicia a comienzos del siglo XX, esta nace como una actividad mediadora entre personas y organizaciones.

Alas, (2002), citado en Chiavenato, I., & Villamizar, G. (2009). Refiere que las organizaciones no solo son los medios para dar resultados de la productividad y servicios de las empresas y organizaciones. El individuo que asiste a una empresa está motivada por anhelos que quiere realizarlos por medio de esta, pero, ¿qué es satisfacción laboral? , algunas organizaciones se han preocupado por preservar y cuidar a sus colaboradores ya que admiten sus aportes que realizan en sus organizaciones, en la Psicología laboral u organizacional la sensación de bienestar y el sentimiento de seguridad en el trabajo se le

denominan satisfacción laboral, en la realidad del mundo empresarial presente, donde existe cada vez más competencia y donde el mundo está más globalizado la gestión de personas y por ende la satisfacción laboral resulta uno de los pilares en la gestión de los recursos humanos, termina siendo una ventaja competitiva dar énfasis en la satisfacción laboral.

Saari, (2002), citado por Gonzales, G., (2018). La Prevención de accidentes laborales en base a un liderazgo compartido en el proyecto ciudad nueva fuera bamba. investigaciones recientes muestran como un país y la cultura nacional ejerce una fuerte influencia sobre las actitudes laborales de sus ciudadanos, en España por ejemplo la encuesta de calidad de vida en el trabajo señala que es tarea de la Subdirección General de Estadísticas del Ministerio de trabajo de España, esta encuesta da información relevante del nivel de satisfacción en el trabajo, entorno y relaciones socio laborales, los datos brindados dan muestra en los últimos años con algunas oscilaciones que el nivel de satisfacción laboral de los Españoles se sitúa entre 5, 6 y 7 de una escala de 10 puntos, observándose mejor satisfacción en los varones, dentro de los móviles de satisfacción destaca durante todo el estudio el gusto por el trabajo y compañerismo, los mayores signos de insatisfacción son el bajo salario seguido de inestabilidad laboral.

La Unión Europea (2015), citado por Díaz, C., Ficapal, C., & Torrent-S., (2015), refieren que es importante mejorar la satisfacción laboral en las empresas, dando relevancia para alentar la inclusión social y el empleo. Un elevado número de países de Europa destaca esta organización están empezando recientemente a diseñar índices de satisfacción de sus trabajadores utilizando cuestionarios estandarizados, de este modo se encuentran, por ejemplo, los

trabajos realizados por el ISR (Internacional Survey Research), un instituto de investigación especializado en investigaciones sobre el empleo.

Stewart (2011) toma una conclusión referente a la satisfacción laboral entre España y los demás países de la Unión Europea, las cuales son: un alto grado de satisfacción en el trabajo en España, aunque en comparación con otros países se encuentra en un rango bajo (puesto 12 dentro de los países encuestados), se encuentra por delante de Hungría, Italia y Reino Unido, el país más satisfecho es Dinamarca, los resultados resaltan como Dinamarca es el país con mayor índice de satisfacción en el trabajo seguido por Austria y los Países Bajos, Italia, Portugal y Grecia se muestran como los países con menos satisfacción laboral dentro de la Unión Europea.

La Unión Europea (2015), citado por Díaz, C., Ficapal, C., & Torrent-S., (2015), refiere que algunos datos que existen sobre porcentajes de satisfacción en el trabajo, estos proceden de los resultados de la Cuarta European Survey on Working Conditions, esta encuesta se hace con cooperación de los institutos nacionales de Estadística de cada país, en líneas generales, los trabajadores europeos evidencian altos niveles de satisfacción laboral, ya que más del 80 % se declara satisfecho, En cuanto a la satisfacción laboral en otras partes del mundo, el estudio realizado por el International Survey Research para Europa fue hecho para otros países del mundo, Estados Unidos se encuentra muy bien posicionado, quedando muy por encima de economías asiáticas, aunque se sabe que estas economías en los últimos años han experimentado una crecida significativa, por ejemplo, los casos de Japón y China, que muestran un avance en satisfacción.

Ya en América Latina de acuerdo con un ranking de (Encuestadora Love Mondays, México ha superado a Argentina y Brasil con el primer lugar de satisfacción en el trabajo, en general México ha mostrado un promedio de satisfacción laboral de 3.61 en una escala de 5 puntos, donde el sector más evaluado fue el financiero, este ranking está seguido por Brasil y Argentina (artículo México Forbes 2018).

Otro informe publicado por la OCDE Organización para la cooperación y el desarrollo Económico del Ministerio Mexicano, (2012), citado en Hanson, G. H. (2011). Incluye ente sus miembros a las naciones más desarrolladas, indica que México presenta una nota de 6.2 a la satisfacción general en el trabajo, esta cifra se encuentra por debajo de todos los países miembros de la OCDE, en ese sentido, según indican esos estudios, los mexicanos no piensan que viven en un paraíso, aunque eso no es impedimento para que muchos trabajen contentos y con esperanza.

Hablando de Sudamérica, Chile en su portal del Ministerio de trabajo (2018), citado por Arias, E., Farías, M., González-Velosa, C., Huneus, C., & Rucci, G. (2015). Enfatiza que este país se encuentra en comparación con otros países en un nivel de satisfacción laboral que es importante destacar, pero, sin lugar a dudas, no satisfactorio en comparación con estos ya que en las mediciones que ha habido están en un nivel alto de insatisfacción laboral.

Según CEPAL, N. (2019) y la Organización Internacional de Trabajo (OIT), los países en desarrollo, la satisfacción laboral es sorprendentemente alta a pesar de la baja calidad de los empleos, es un indicio de la ausencia total de

oportunidades de trabajo decente que obliga a las personas a aceptar cualquier tipo de empleo, este estudio está basado en los jóvenes.

La encuesta mundial Gallup señala la Organización Mundial para las Migraciones (2015), citado en Ramos Moreno, I. Y. (2016), ofrece información para más de cien países y sus preguntas reiterativas permiten comparaciones con otros países, entre estas preguntas se encuentran las siguientes: “¿Está Usted de acuerdo con el trabajo que realiza o con su empleo?; ¿Hay alguien en su trabajo que lo impulse a perfeccionarse? ¿Sus opiniones parecen contar? , en conclusión, en esta encuesta se incluyen tanto preguntas objetivas como subjetivas lo que permite obtener percepciones distintas.

La Merca (2015), citado por Murgich, V., (2015), diario español, en su artículo titulado Satisfacción Laboral argumenta que por ejemplo para la empresa Adecco la satisfacción laboral es fundamental tanto para los empleados como para la Empresa, Margarita Márquez Directora de Marketing de esta empresa apunta que los empleados que están motivados y satisfechos en sus trabajos son más productivos, tolerantes a los cambios y trabajan con menos estrés, el 40 % de trabajadores están satisfechos cuando disfrutan en realizar su trabajo, el 20% asegura que está satisfecho en su trabajo cuando hay un buen ambiente laboral, ¿qué hacer para alcanzar la satisfacción laboral?, según en el artículo, los estudios de la Empresa Adecco el 33 % de empleados de España reconoce que sus empresas no hacen nada para mejorar el ambiente laboral.

Finalmente, La Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (2015), citado en Zuluaga, D., Sánchez, F., & Chegwin, V. (2018). hacen

un estudio sobre las condiciones de trabajo en docentes donde explican que uno de los proyectos emblemáticos mundiales que desarrolla la UNESCO en alianza con la OIT, se orientan al mejoramiento de las condiciones de trabajo de la profesión docente.

A nivel Nacional

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2008), citado por Villamar, R., & Ana, C. (2017). En Perú, realizan un estudio de las condiciones de trabajo y sus y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana, se destaca en este artículo que en Lima Metropolitana un asalariado privado trabaja cerca de 50 horas semanales, más aún cerca del 25 % de ellos trabaja más de 60 horas a la semana. Las condiciones de trabajo cumplen un papel fundamental en el bienestar del trabajador sino también en la productividad de la empresa, es por eso que la satisfacción laboral se verá altamente influenciada.

Los estudios realizados sobre este tema en el Perú y en Lima, se han centrado principalmente en su caracterización, cuenta con estudios no solo a nivel nacional sino a nivel de casos particulares, ante la relevancia del tema, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2018), citado por Gaspar, O., & Hanna, M. (2018). incluyó en el 2007 un módulo de preguntas sobre condiciones de trabajo en la “Encuesta de Hogares” especializada en niveles de empleo en Lima Metropolitana, esa encuesta es importante porque muestra la relevancia del impacto de las condiciones de trabajo del colaborador en su satisfacción laboral; Siguiendo con lo expuesto por El Ministerio De Trabajo Y Promoción

Del Empleo otro tema importante son las condiciones de trabajo y sus efectos sobre el trabajador, donde es de mayor importancia cada vez, no solo para los Recursos Humanos sino también para la sociedad, las condiciones de trabajo influirían directamente en la satisfacción laboral debido a que el entorno y sus condiciones permiten al trabajador sentirse satisfecho con su trabajo. De acuerdo al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el Perú, los estudios de satisfacción laboral se concentran primordialmente en calificar a las condiciones laborales, un aspecto de relevancia para conocer esta realidad, especialmente por actividades económicas. Según el Ministerio De Trabajo Y Promoción Del Empleo uno de los factores más importantes en la satisfacción laboral son las horas trabajadas, esto quiere decir que mientras más horas trabajadas exista más insatisfacción se encontrará. Otro punto para subrayar es que en las mujeres hay menos satisfacción en el trabajo, El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo concluye en su boletín informativo que sus datos son importantes ya que las condiciones laborales son un factor determinante en la satisfacción laboral, es inconcebible que un colaborador que trabaja más de 51 horas semanales no sea afectado y principalmente en su calidad de vida, esto confirma la importancia de calidad en el trabajo y otros factores que son relevantes.

A nivel Local

En un artículo sobre satisfacción laboral el diario Gestión (2014), citado por Lira S. J., (2014), informa que según una encuesta realizada por Supera, el 52 por ciento de trabajadores enfatizó que sus ideas y aportes son poco valorados,

más de la mitad de empleados no se siente feliz en su trabajo con lo cual su desempeño se verá afectada, el 45 % de personas encuestadas admitió no estar feliz en su centro de labores y la mayoría admitió que esa condición se refería al clima laboral o ambiente laboral. El estudio permitió dar a conocer cuáles serían las estrategias para motivar a los trabajadores donde se destacó lo siguiente, mayor reconocimiento (52%), capacitaciones constantes (49%) y una mejor comunicación (48%), un mejor trato en el centro de trabajo y percibir un aumento de salario (39%). El estudio se realizó a 1500 colaboradores de primera, segunda y tercera línea de los sectores Minería, Banca, retail, telecomunicaciones y servicios, el estudio se realizó entre abril y junio del 2014 en Lima.

En su artículo Satisfacción Laboral del diario Expreso (2017), citado por López, A. (2017), advierte que las empresas invierten tiempo en medir y conocer su clima laboral, sin embargo el artículo habla en que primero se tiene que dar prioridad en mejorar el clima personal de cada colaborador, es decir su satisfacción y felicidad personal, el artículo del diario Expreso menciona que se hizo un estudio en la UPC, donde se mostró que mientras más feliz es una persona en su vida, su satisfacción en el trabajo será mejor, por eso recalca que aparte de hacer actividades que mejoren el clima laboral como liderazgo o reconocimiento es necesario ayudar a los colaboradores a ser felices con su vida misma.

El Comercio (2017), diario peruano refiere en su artículo la rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral, además menciona a empresas como BCP, Banco Continental, Backus, Primax por ejemplo lideran los rankings de

rentabilidad, sin embargo, esto no es una casualidad ya que José Carlos Lumbreras investigador principal Perú top publicaciones llegó a consultar a estas empresas que sus áreas de Recursos Humanos son claves, no por nada estas empresas lideran también el Greate place to work, de lo que algo están seguras estas empresas es que el bienestar, satisfacción y clima laboral juegan un papel clave para sus compañías.

Finalmente, el Comercio en su artículo “Clima laboral el desprecio” (2015), Inés Temple autora de este artículo, menciona que el desprecio en una pareja es el indicador principal de que esta tenga un inminente fracaso, en ese sentido, se pregunta ¿Puede ser el desprecio un indicador para el fracaso de las relaciones y ambiente laboral? Pues la respuesta es más que evidente señala Inés Temple, ya que, las organizaciones más exitosas son las que cultivan y se esfuerzan por conseguir ambientes laborales más exitosos, respetuosos para todos por igual, eso repercute en la satisfacción laboral y clima, este tipo de organizaciones han entendido que los trabajadores necesitan sentirse valoradas y apreciadas, los trabajadores necesitan señales obvias y muy claras de que son reconocidas en su trabajo, ya que, esto permiten de inmediato subir la autoestima de los trabajadores, generar una cultura de respeto es fundamental para incentivar la satisfacción laboral.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema específico

- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral general en los trabajadores de una empresa de Lima?

1.2.2 Problemas secundarios

- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción de la supervisión de los trabajadores de una empresa privada de Lima?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción del ambiente físico de los trabajadores de una empresa privada de Lima?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción de las prestaciones de los trabajadores de una empresa privada de Lima?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción intrínseca de los trabajadores de una empresa privada de Lima?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción en la participación de la toma de decisiones de los trabajadores de una empresa de Lima?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- ✓ Determinar el nivel de satisfacción laboral general de los trabajadores de una empresa privada de Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción de la supervisión de los trabajadores de una empresa privada de Lima.

- ✓ Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción del ambiente físico de los trabajadores de una empresa privada de Lima.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción de las prestaciones de los trabajadores de una empresa privada de Lima.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción intrínseca de los trabajadores de una empresa privada de Lima.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción en la participación en la toma de decisiones de una empresa privada de Lima.

1.4 Justificación e importancia

Medir el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores permite analizar y aumentar el conocimiento respecto a este aspecto, ya que la satisfacción laboral muchas veces es echada de lado en las organizaciones, sin tomar en cuenta que es un factor importante en el clima y bienestar del trabajador.

Los resultados hallados aportarán datos descriptivos sobre la satisfacción laboral de trabajadores de una empresa privada para la proposición y desarrollo de programas de mejora para la satisfacción laboral.

Finalmente, se pretende ser un modelo para futuras investigaciones similares, así mismo abordar adecuadamente la satisfacción laboral, utilizando un instrumento peruano que refleja nuestra realidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Pablos, M., (2016), realizó una investigación llamada “*Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de la Enfermeras en los Hospitales Públicos de Bajadoz y Cáceres*” en la cual se analizó donde se tuvo como muestra a una población de 806 Enfermeras, donde se hizo una investigación con la metodología cuantitativa, con un diseño descriptivo, se utilizaron dos instrumentos, un cuestionario y un grupo de discusión, se pudo advertir que los trabajadores necesitan una formación continua de calidad y dirigida a los objetivos laborales, Pablos menciona que los resultados obtenidos con el cuestionario muestran que los trabajadores del Hospital de Bajadoz se encuentra más satisfechos laboralmente que los trabajadores de Cáceres, esto se debe a que estos trabajadores tienen mejores equipos y condiciones. Pablos concluye que es muy importante la mejora de condiciones laborales, es vital siempre investigar cuales son las necesidades de los trabajadores, finalmente Pablos finaliza advirtiendo que la satisfacción laboral en los trabajadores Enfermeras es medio alto.

Valencia, E. (2014), en Ecuador realizó un estudio “*Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los Laboratorios Ecuamerican*”, la investigación fue hecha a un total de 96 empleados, donde se aplicó a una encuesta donde se sacaron las siguientes conclusiones, los empleados necesitan trabajar en un ambiente donde se les proporcione los recursos y

herramientas adecuados para su trabajo, necesitan incentivos, motivaciones y reconocimiento. Valencia concluyó que la satisfacción laboral tiene que fortalecerse en un país como Ecuador donde las organizaciones tienen que fortalecer aún más el concepto de satisfacción laboral.

Ruiz, C., (2009) en su investigación "*Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad Chillán*", inició su investigación con una muestra de carácter no probabilístico seleccionada esta en forma aleatoria. Se seleccionó este tipo de muestra debido a que selección de los encuestados dependerá de la percepción del investigador, el número de empresas para la investigación fueron ocho, cuatro públicas y cuatro privadas de Chile, la muestra definida consta de 200 personas, 100 de la empresa privada y 100 de la empresa pública se seleccionó el cuestionario (S20/23), Ruiz. Expone que al momento de ser aplicado el cuestionario existió negación por parte de algunos funcionarios para responder la encuesta, lo que no permitió en empresas de menor tamaño lograr contar con un total de 25 personas por empresa. Ruiz. C, expone que se hizo llegar una carta de presentación a las empresas elegidas para solicitar autorización y armar un cronograma para la toma de los cuestionarios, es aquí donde se expuso el objetivo y la meta, Ruiz, C. concluye se obtuvo un promedio general de satisfacción respecto al trabajo por cada uno de los sujetos encuestados, los resultados obtenidos se clasifican en alto nivel de satisfacción aquí se agrupan las personas que van desde (4) algo satisfecho hasta (5) muy satisfecho, nivel medio de satisfacción donde se agrupan los sujetos que obtienen promedio (3) indiferente y bajo nivel de satisfacción el cual agrupa a todas aquellas personas que desde (1) nada satisfecho hasta (2) algo satisfecho, donde de estas 200 personas el 69 % de los encuestados se encuentran en un alto nivel de satisfacción respecto al trabajo,

un 30 % en un nivel medio de satisfacción y tan solo 1.5 % restante en un bajo nivel de satisfacción.

Frías, P., (2014), en Chile, desarrolló su investigación *“Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”* donde desarrolló una encuesta tomando como base la encuesta que implementó Gallup en la cual ,se evalúa los elementos más importantes para traer, concentrar y mantener a los trabajadores más talentosos, la población objetiva de la encuesta fue de 35 trabajadores de la generación Y (nacidos después de 1980,a partir de los resultados y análisis en la investigación de Frias, P. (2014), sostiene que en la ONG se concluye que la generación Y suelen buscar un trabajo que los haga sentir importantes y que tengan un sentido, que los haga sentir orgullosos, donde sientan que puedan contribuir con el éxito de la organización, donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta, esto no asegura la permanencia de la generación Y en la organización, el motivo principal de la insatisfacción es la carencia de planes de desarrollo profesional, lo que lleva a la ONG a perder talento.

Simón, G., (2012), en su investigación *“nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlo Pellegrini”* el cual contó con un estudio de tipo descriptivo transversal, la población estuvo constituida por 26 trabajadores del sector Salud, Medico, Enfermeros, Administrativos y personal de servicios generales, de un total de 38 personas contratadas por el SAMCO y por el Ministerio de Salud y acción social de la provincia de Santa Fe 26 encuestas realizadas muestran un grupo entre 40 y 59 años, los determinantes son exceso o presión en el trabajo, satisfacción con el puesto de trabajo, relaciones

interpersonales. Los de menos satisfacción son relación entre relación entre personales, tensión con el trabajo, motivación, dirección y políticas. Simon,G. (2012), concluye exponiendo que el personal menos satisfecho resalta disconformidad con los salarios, la motivación, dirección y políticas organizativas, la comunicación interna, la relación con los profesionales.

2.1.2 Nacionales

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I., (2012), en Surco Lima, sustenta su investigación *“satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”* utilizaron una investigación de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, el estudio está enfocado en Municipalidades de Lima Metropolitana y de La provincia Constitucional del Callao. concluyeron que los niveles de satisfacción laboral medio reportado por los trabajadores de las tres Municipalidades analizadas se pueden considerar como promedio, lo que indicaría que hay oportunidad de mejora, respecto al impacto de cada factor de satisfacción en las Municipalidades estudiadas, los trabajadores de las tres Municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores significación de la tarea y beneficios económicos , lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo recibido.

Quispe, N., (2015), presentó una tesis sobre *“clima organizacional y satisfacción laboral llevado a cabo en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas”* sostiene que se realizó a 30 trabajadores entre empleados y jefes de la asociación para el desarrollo en Apurímac, la técnica empleada en la realización de la investigación fue la encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario, Quispe, N. sus conclusiones fueron que existe relación

positiva moderada entre clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial, así como también una relación positiva baja entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral, por otro lado también existe relación positiva moderada entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac.

Campos, R., (2016), en Chiclayo-Perú presenta su investigación “*nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito Íllimo, 2016*”, expone que su investigación estuvo conformada por 150 trabajadores de la empresa agrícola LLotita dividida por 139 operativos y 11 pertenecientes al área administrativa, el formato que se utilizó para obtener información (Falcón y Herrera 2005) en este estudio se utilizó la escala que es una sucesión de medidas que permiten organizar los datos en orden jerárquico. Campos, R. concluye que se demostró que la mayor parte de los empleados se encuentra insatisfecho (60 %). Al estudiar el grado de insatisfacción según condiciones demográficas y sociales hacia el puesto donde labora ya que las personas de 20 a 30 años mostraron mayor insatisfacción (50 %), que los 31 a 45 años (47%), así mismo fueron los varones quienes manifiestan un alto grado de insatisfacción (51%) a diferencia de las mujeres (44 %). donde los evaluados indican si están de acuerdo o no sobre los enunciados de la variable de estudio. Motivo por el cual se llena de incertidumbre y se ocasionan las huelgas.

Reyes, A., (2016), en su investigación “*condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la comisión nacional para el desarrollo y vida sin drogas – Oficina Zonal- Tarapoto 2016*” esta investigación se aplicó a 63

colaboradores ambos sexos, para la variable, condiciones laborales, instrumento que consta de 15 ítems, medidos en escala ordinal que varían de 1 total igual totalmente en desacuerdo, hasta 5 igual totalmente de acuerdo. Para la variable satisfacción laboral, el instrumento será basado en la teoría de Frederick Herzberg tiene una confiabilidad según el coeficiente alfa de cronbach, elaborada para evaluar factores intrínsecos e extrínsecos. Reyes, A. concluye que existe relación significativa positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción, el nivel de las condiciones laborales percibida por los colaboradores fue 7 % en promedio indicaron que las condiciones laborales son malas, el nivel de la satisfacción laboral percibida es muy insatisfecha.

2.2. Bases teóricas

Atalaya, Pisco, M. C., (1999), refiere que la satisfacción laboral es definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacía su empleo. Por otro lado (Blum, M. L. y Naylor, J.C. (1990). La satisfacción es un conjunto de actitudes generales hacia su trabajo, quien está muy satisfecho con su puesto está satisfecho y quien tiene actitudes negativas no lo está.

Porter, L.W. y Lawler, E.E. (1968), refiere que la satisfacción es el resultante de una buena motivación en el desempeño de su trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y como la persona percibe la relación entre el esfuerzo y la recompensa, factores que repercuten directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización, etc); en lo relacionado al nivel de recompensa toda persona cree que merece recibirlo. Estos factores son el resultado del desempeño o realización en el trabajo. Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no

se reducen sólo a la motivación del individuo hacia este, si no que incluyen las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz.

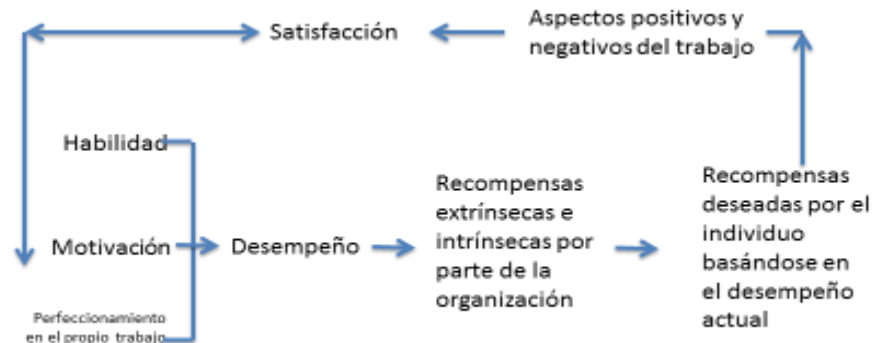


Figura N° 1 *Modelo de satisfacción de Porter y Lawler de 1991*

Schneider, B. (1985) indica algunas razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral en la que hay que considerar la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional, la satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como algo significativo de conductas disfuncionales importantes, como el ausentismo, el cambio de puesto y de organización, la satisfacción laboral puede ser definida como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

2.2.1 Teoría de la satisfacción laboral de Ludwig Herzberg

Batista Silva, A., Gálvez Espinos, M., & Hinojosa Cueto, I. (2010), propone la teoría de los dos factores, los cuales generan expectativas por su validez, esta propone que la satisfacción o insatisfacción laboral depende de la relación del empleo y sus actitudes frente al mismo. En su estudio en los cuales contó con 200 ingenieros y contadores, los cuales relataron a Herzberg la experiencia de trabajo

excepcionalmente bueno y otra excepcionalmente mala (incidentes críticos). En su teoría explica que el hombre posee dos categorías diferentes de necesidades, independientes una de otra, pero que influyen en la conducta de distinta manera, la primera tiene a los factores denominados motivadores, los cuales son estrechamente relacionados al trabajo (logro, reconocimiento, progreso, trabajo en sí, posibilidad de desarrollo y responsabilidad). El segundo factor está referido a los factores higiénicos o los insatisfactorios, estos no son tan fuertes como los motivadores, pero si producen insatisfacción en el empleo, y están relacionados en el contexto de su trabajo porque se relaciona con el ambiente de este externo de este, los cuales: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subalternos, salario y seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

2.2.2 Teoría de los eventos situacionales de Paul Hersey

Paz, R., Melissa, D., & López Carrasco, H. J. (2017), Define que la satisfacción laboral está determinada por características y situaciones, las primeras son los aspectos laborales que la persona evalúa antes de tomar la decisión por un trabajo, desde el sueldo las condiciones de trabajo y sueldo, estos le son comunicados antes de tomar el trabajo, los eventos situacionales son los factores que tienen que ver cuando el trabajador ya ocupa el puesto de trabajo y a veces causan sorpresa al propio trabajador.

2.2.3 Teoría de la equidad de Stacey Adams

Stacey Adams (1965), sostiene que en el entorno laboral, los individuos establecen unas comparaciones entre las contribuciones que realizan a la empresa

(entradas) y las retribuciones que reciben de la empresa (salidas). Afirma que los individuos hacen comparaciones entre sus recompensas y el producto de su trabajo con los demás y estos evalúan si son justas reaccionando con el propósito de eliminar cualquier injusticia, un aspecto fundamental es que las organizaciones establezcan sus objetivos, muchas veces los objetivos se dan por sentado pero no son conocidos por los trabajadores, es por ello la importancia de que sepan que sistemas de evaluación existen y de seguimiento y que herramientas de apoyo.

Tabla N°1

Diferencias entre los Factores que favorecen y dificultan la motivación

FACTORES QUE FAVORECEN LA MOTIVACIÓN	FACTORES QUE DIFICULTAN LA MOTIVACIÓN
Clara comprensión y conocimiento del trabajo a realizar	Fuerte crítica hacia el trabajo
Proporcionar recompensas y alabanzas	Escasa definición del trabajo a desarrollar y sus objetivos
Facilitar tareas que incrementan el desafío, la responsabilidad y libertad	Supervisión de las tareas no adecuadas
Animar y favorecer la creatividad	No dar respuestas sinceras a las cuestiones planteadas
Involucrar a los voluntarios en la solución del problema	Adoptar decisiones unilaterales
Ayudar al desarrollo de habilidades personales	No estar dispuesto a aceptar nuevas ideas
Indicar como el trabajo de los voluntarios contribuye al logro de los objetivos de la organización	Ocultar la verdad
Mediar en los conflictos que dificultan el desarrollo del trabajo	No dar elogios por el trabajo bien realizado
Tener los medios adecuados para desarrollar las tareas eficazmente	Asimilar trabajo aburridos y tediosos
	Falta explícita de reconocimiento
	Ausencia de comunicación entre los diferentes niveles
	Sentimientos de no formar parte del equipo

2.2.4 Teoría de las metas de Edwin Locke

Locke, E.A (1976), su teoría es una de las más utilizadas, relaciona conceptos, define la satisfacción laboral como un estado emocional placentero, y este es el resultado de su propia percepción de su centro de trabajo. Este modelo tiene como meta aumentar la eficacia, desempeño de los empleados de una empresa, mediante la motivación que a sus ves tiene que ir de la mano con las recompensas.

Esta teoría mantiene dos importantes características el objetivo y la intensidad de la meta, el primero se refiere a lo que se quiere lograr y el segundo se refiere a los elementos físicos y mentales con los que se cuenta y se necesita para alcanzar el objetivo.

La satisfacción está compuesta por varias dimensiones, en las que figuran, las tareas pendientes, el salario, las oportunidades de ascenso y la relación con el entorno.

2.2 Definiciones conceptuales

2.3.1 Satisfacción laboral

Según Locke E. A., (1976), define la satisfacción laboral, como *“un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”*. No siendo una actitud específica, sino una actitud general resultante de varias actitudes específicas que el trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

2.3.2 Satisfacción de la supervisión

Según Pereyra J.L (2015), este factor se relaciona con “la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad, y frecuencia de

supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibido de la empresa”.

2.3.3 Satisfacción del ambiente físico

Pereyra J.L (2015), plantea la siguiente definición: “(...) Relativo al entorno físico y al espacio en el lugar del trabajo, la limpieza y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación”.

2.3.4 Satisfacción de las prestaciones

Para Pereyra, J.C (2015) este factor a que sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, como se generan las negociaciones, del sueldo o salario percibido, así como las oportunidades de promoción y las capacitación y formación.

2.3.5 Satisfacción intrínseca por su trabajo

Pereyra, J.C (2015) la define como: “la satisfacción que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar”.

2.3.6 Satisfacción en la participación en la toma de decisiones

Pereyra, J.L (2015) se refiere a la satisfacción con la participación en las Decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia empresa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo

La actual investigación es descriptiva, por que describe, analiza e interpreta un conjunto de hechos y variables que les caracterizan de una manera tal como se presenta Sánchez, H. & Reyes, C., (2009). Es decir en este estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables, para medirlas independientemente unas de las otras, con el fin, precisamente de detallarlas. El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipula ninguna variable.

Diseño

Además, el diseño es no experimental transversal, debido a que no se manipula la muestra, solo se recolectan los datos en un solo momento. Dzul, (2013), citado por Morelli Orozco, S. (2017), el diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan.

3.2 Población y muestra de estudio

3.2.1 Población

La población de estudio está conformada por 25 trabajadores 19 mujeres y seis hombres del área de Recursos Humanos de una empresa privada de Lima.

3.2.2 Muestra

La muestra es de tipo censal, pues se seleccionó el 100 % de la población, del área de Recursos Humanos de una empresa privada de Lima, el tamaño de la muestra es de 25 trabajadores. Se emplea el método de muestreo no probabilístico; asimismo es de tipo no experimental, puesto que se busca que esta muestra sea representativa de la población (Sánchez, H & Reyes, C., 2009).

3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

3.3.1 Variable de estudio

Boada, (1993), citado por Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Núñez Partido, A. (2007). La variable satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, hoy se está convirtiendo en un problema central, para investigación de la organización. Este ámbito de la calidad de vida laboral capta el interés de propios y extraños.

Bravo, (1996), citado por Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008), describe la satisfacción laboral como un concepto globalizador, en el que se puede conocer las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

3.3.2 Operacionalización de la variable

Tabla 2.

Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	PESO INDICADORES	ITEMS		NIVELES
Satisfacción Laboral	Locke (1976), Define la satisfacción laboral, como un estado emocional positivo o placentero, resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de los sujetos	Supervisión Meila y Peiró (1998), Expresa la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida la frecuencia de la supervisión, el apoyo de los superiores y las relaciones con sus superiores.	Supervisión	Satisfacción con la supervisión	6	28.05%	1-Muy satisfecho 2- Bastante satisfecho 3- Algo satisfecho 4- Bastante insatisfecho 5- Muy insatisfecho
		Ambiente físico Meila y Peiró (1998), Relativos al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, limpieza e higiene, la temperatura, la ventilación e iluminación.	Ambiente físico	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	6	21.16%	
		Prestaciones Meila y Peiró (1998), Esta referido al grado en que la empresa cumple con el convenio y la forma en que se da la negociación, el salario recibido las oportunidades de promoción y las de formación y capacitación.	Prestaciones	Satisfacción con las prestaciones recibidas	5	18.16%	
		Intrínseca Meila y Peiró (1998), Se					

		refiere alas satisfacción es que da el trabajo que se ofrecen en el trabajo por si mismo y las oportunidades de promoción y las de capacitación.	Intrínseca	Satisfacción intrínseca con el trabajo	4	17.16%	
		Participación Meila y Peiró (1998), Referido a la satisfacción con la participación en las decisiones del rupo de trabajo del departamento o sección	Participación	Satisfacción con la participación	3	15.45%	1-Muy satisfecho 2- Bastante satisfecho 3- Algo satisfecho 4- Bastante insatisfecho 5- Muy insatisfecho

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

Melía & Peiró (1998), La encuesta aplicada será la técnica utilizada para la recolección de datos. Por otro lado, el instrumento de medición será la Escala de Comportamiento organizacional en satisfacción laboral

3.4.1 Ficha técnica

Datos generales

Nombre:	Cuestionario S20/23 (1998).
Título original de la prueba:	Cuestionario de satisfacción laboral.
Procedencia	Universidad de Valencia España.
Autor:	José Luis Meliá y José María Peiró.Barrio V., Roa M., Olmedo M., Colodron F. (2002)
Adaptación peruana.	José Luis Pereyra Quiñones 2015.
Ámbito de aplicación:	Adolescentes mujeres de 13 a 19 años
Objetivo de la prueba:	Evalúa la satisfacción laboral y sus cinco dimensiones.
Administración:	Individual y colectiva
Usos:	En Psicología Organizacional, como evaluación del clima, motivación y cultura organizacional y en la investigación.
Tiempo de aplicación:	Libre, pero se termina en 10 minutos.
Tipificación:	Baremos con percentiles peruanos

ECO 50, es una escala de comportamiento organizacional que integra conocimientos teóricos y fundamentos empíricos en una muestra normativa regular (N-241), pautas para la administración, calificación y obtención de un perfil de resultados computarizado, alta confiabilidad y validez.

El ECO 50 contiene 23 ítems distribuidos en cinco dimensiones.

El ECO 50 es una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos en el cual los evaluados responde a cada ítem según las siguientes opciones de respuesta; (a saber: Muy satisfecho=7, Bastante satisfecho=6, Algo satisfecho=5, Indiferente=4, Algo insatisfecho=3, Bastante insatisfecho=2, Muy insatisfecho=1).

Los veintitrés ítems están expresados en palabras de manera afirmativa son valorados de forma directa, quiere decir que los puntajes directivos son tomados tal cual los expresan el evaluado.

El ECO 50 no tiene ningún ítem que está redactado de forma negativa, ni tampoco hay calificaciones inversas. El puntaje de cada dimensión se obtiene sumando los ítems que le corresponden y el puntaje global se obtiene sumando los puntajes directos de las 5 dimensiones, vale decir todos los ítems.

3.4.2. Dimensiones

Satisfacción con la Supervisión

La satisfacción con respecto a supervisión es cuando los superiores juzgan el trabajo realizado, a la supervisión recibida, a la proximidad y frecuencia de

supervisión, al apoyo recibido de los superiores y a la igualdad de justicia y trato recibido por parte de la empresa.

Ítems: 513, 514, 515, 516, 517 y 518.

Ejemplo de ítems:

- ✓ Las relaciones personales con sus superiores.
- ✓ La supervisión que ejercen sobre usted.

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

En cuanto al ambiente o espacio físico, este se relaciona directamente con la la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, ventilación e iluminación.

Ítems: 506, 507, 508, 509 y 510.

Ejemplo de ítems:

- ✓ La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
- ✓ El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.

Satisfacción con las prestaciones recibidas.

Sus contenidos están referidos al grado que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de de formación.

Ítems: 504, 511, 512, 522, 523.

Ejemplo de ítems:

- ✓ El salario que Usted recibe.
- ✓ Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

Satisfacción intrínseca del trabajo

Hace referencia a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar. Los ítems que la componen son: 501, 502, 503 y 505.

Satisfacción con la participación en la toma de decisiones

Hace referencia a la participación en las decisiones de los grupos de trabajo, del departamento o sección de la propia tarea.

Ejemplo de ítems:

- ✓ Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí misma las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.

3.5. Procedimiento en la construcción de la Escala de Satisfacción

Laboral de Lima

El presente instrumento ha sido tomado de la Universidad de Valencia de España para su rediseño. Los trabajos de construcción se han tomado desde el inicio que es la obtención de la validez y confiabilidad hasta llegar a la escala de baremación en la provincia Constitucional del Calla, Perú.

La escala contiene 23 ítems distribuidos en 5 dimensiones.

3.5.1 Confiabilidad

Los coeficientes de Confiabilidad son:

La ECO 50 obtuvo la confiabilidad por el Alfa de Croanbach llegando a un índice 0.915 que es considerado excelente confiabilidad según Cabanillas (2004).

3.5.2 Validez

Escala ECO 50 obtuvo la validez con el criterio de jueces o expertos. Se obtuvo la validez con el criterio de jueces. Mediante el coeficiente de validez de Aiken se procesó los acuerdos y desacuerdos de los jueces llegando al índice 1,0.

Presentación de la evaluación de los expertos que confirma la evaluación del contenido

N°	EXPERTO	PROMEDIOS
1	Mg. José Jesús Chuima Vargas	1.0
2	Mg. Carlos Basantes Ronchi	1.0
3	Mg. César Castilla Arias	1.0
Promedios		1.0

Se concluye que la opinión de los expertos, el instrumento ha sido evaluado con una buena aceptación, obteniendo el nivel de validez de muy bueno.

3.5.3 Baremos

Tabla de baremos percentiles en las 5 dimensiones y en la satisfacción global. 241 sujetos operarios y empleados administrativos de siete empresas transporte, metal mecánica, y transformación química de la zona industrial del Callao.

Tabla N°3

Percentiles

	S. SUPER	S. AMBIENTE	S. PRESTAC.	S. INTRINSIC	S. PARTIC	GLOBAL	
PC	Mm Max	Mm Max	Mm Max	Mm Max	Mm Max	Mm Max	PC
10	6 25	5 18	5 18	4 19	3 11	23 104	10
20	26 28	19 22	19 21	20 20	12 12	105 110	20
30	29 31	23 25	22 23	21 21	13 14	111 116	30
40	32 32	26 26	24 24	22 22	15 15	117 110	40
50	33 33	27 28	25 25	23 23	16 16	120 123	50
60	34 34	29 29	26 26	24 24	17 17	124 126	60
70	35 36	30 30	27 27	25 24	18 18	127 130	70
80	37 37	31 31	28 28	26 26	19 19	131 134	80
90	38 42	32 35	29 35	27 28	20 21	135 161	90

3.6. Procedimiento de recolección de datos

Se inicia con la redacción de una solicitud dirigida a la autoridad del Departamento de Recursos Humanos de la empresa privada de Lima, con el objetivo de poder realizar la presente investigación. Seguido, del permiso del Jefe del área, se procedió a la aplicación de la escala ECO 50 a los trabajadores. Asimismo, los instrumentos se entregaron personalmente y se procedió a indicar el objetivo de la investigación y la consigna del instrumento. Cabe resaltar, que los trabajadores no presentaron problema alguno en el entendimiento la escala. Consecuentemente, se ordenaron las hojas de respuestas y se procedió a realizar una base de datos para ser trabajadas en el programa SPSS.

CAPITULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

Después de reunir la información se procedió a:

- ✓ Tabular la información, codificarla y transmitirla a una base de datos computarizada (MS Excel 2013 y IBM SPSS Statistics versión 22)
- ✓ Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes) de los datos del instrumento de investigación.
- ✓ Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor Máximo y valor mínimo

Media aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.2 Presentación de los resultados

Tabla N°4

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de clima social familiar.

Fuente: Resultado estadístico SPSS

Puntaje total	
Valido	25
Perdidos	0
Media	55.08
Mínimo	49
Máximo	62

Comentario:

El estudio realizado de 25 sujetos, sobre el clima social familiar tiene como interpretación los siguientes datos:

- ✓ Una media de 87,56 se categoriza como “Media”
- ✓ Un valor mínimo de 75 que se categoriza como “Mala”
- ✓ Un valor máximo de 107 que se categoriza como “Muy Buena”

Tabla N°5

Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes a la satisfacción laboral

	Satisfacción por la supervisión	Satisfacción/ el ambiente físico	Satisfacción/ prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca	Satisfacción con la participación
Valido	25	25	25	25	25
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	23,80	17,12	19,80	15,56	11,28
Mínimo	16	10	15	12	5
Máximo	35	25	25	21	16

Comentario:

Correspondiente a las dimensiones que abarcan la satisfacción laboral se puede observar los siguientes resultados:

En la dimensión Satisfacción por la supervisión se puede observar:

- ✓ Una media de 23,80 que se categoriza como “Nivel Promedio”
- ✓ Un mínimo de 16 que se categoriza como “Nivel Bajo”
- ✓ Un máximo de 35 que se categoriza como “Nivel Alto”

En la dimensión Satisfacción con el ambiente físico se puede observar:

- ✓ Una media de 17,12 que se categoriza como “Nivel Promedio”
- ✓ Un mínimo de 10 que se categoriza como “Nivel Bajo”
- ✓ Un máximo de 25 que se categoriza como “Nivel Alto”

En la dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas se puede observar:

- ✓ Una media de 19,80 que se categoriza como “Nivel Promedio”
- ✓ Un mínimo de 15 que se categoriza como “Nivel Bajo”
- ✓ Un máximo de 25 que se categoriza como “Nivel Alto”

En la dimensión satisfacción intrínseca se puede observar:

- ✓ Una media de 15,56 que se categoriza como “Nivel Promedio”
- ✓ Un mínimo de 12 que se categoriza como “Nivel Bajo”
- ✓ Un máximo de 21 que se categoriza como “Nivel Alto”

En la dimensión Satisfacción con la participación se puede observar:

- ✓ Una media de 11,28 que se categoriza como “Nivel Promedio”
- ✓ Un mínimo de 5 que se categoriza como “Muy Bajo”
- ✓ Un máximo de 16 que se categoriza como “Nivel Alto”

En relación a los resultados que se mencionaron, a continuación, daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el índice, referente a las dimensiones de la satisfacción laboral.

Tabla N° 6

Resultados del Nivel de satisfacción laboral general de los trabajadores de una empresa privada de Lima.

	Frecuencia	Porcentaje
satisfacción muy baja	24	96%
satisfacción baja	1	4%
Total	25	100%

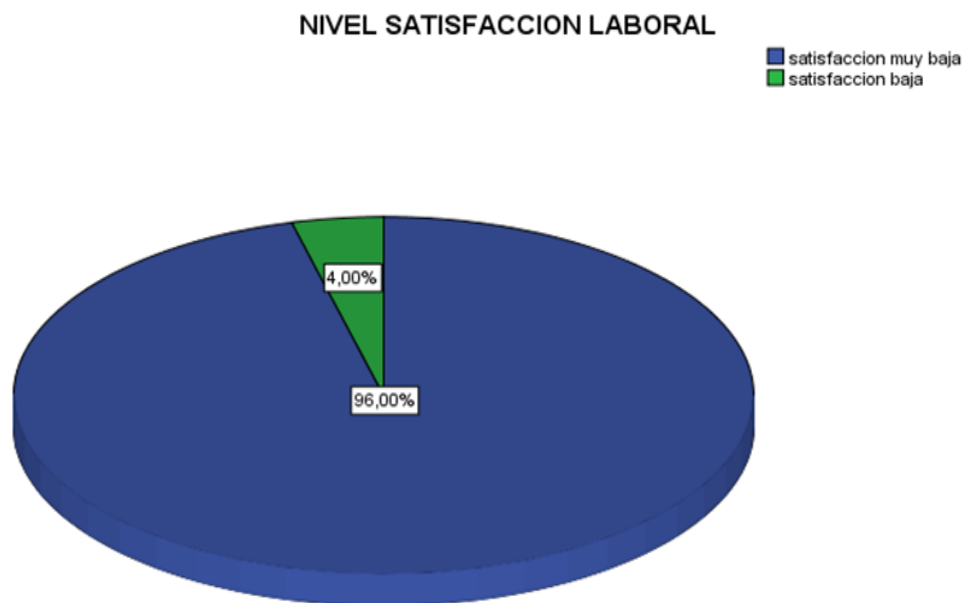


Figura 2: Resultado de la dimensión Satisfacción Laboral General

Comentario:

El nivel de Satisfacción Laboral general de una Empresa privada de lima, se considera como categoría de “satisfacción muy baja”

- ✓ 96% se considera la categoría “baja”
- ✓ 4.0% se considera categoría baja

Tabla N°7

Resultados del Nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción de la supervisión de los trabajadores de una empresa privada de Lima.

	Frecuencia	Porcentaje
satisfacción muy baja	17	68%
satisfacción baja	6	24%
satisfacción promedio	1	4%
Satisfacción alto	1	4%
Total	25	100%

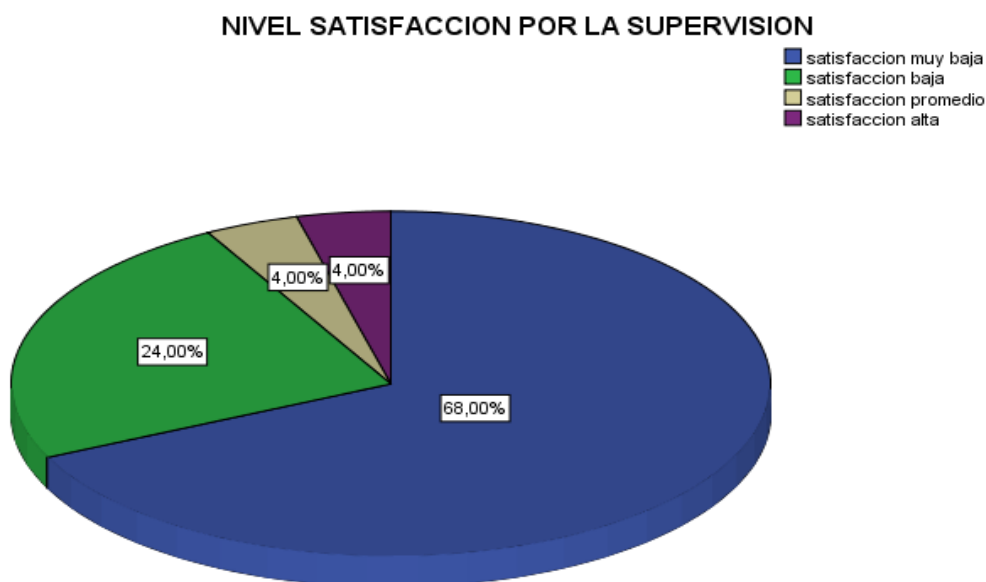


Figura N° 3 Resultado de la dimensión Satisfacción
Por la Supervisión

Comentario:

El nivel de satisfacción laboral según la dimensión Satisfacción por la Supervisión de una Empresa privada, se considera “Satisfacción muy baja “, obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ El 68.0%, se considera la categoría “Muy baja”
- ✓ El 24.0% se considera la categoría “baja”

- ✓ El 4.0% se considera la categoría “promedio”

Tabla N°8

Resultados del Nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción del ambiente físico de los trabajadores de una empresa privada de Lima.

	Frecuencia	Porcentaje
satisfacción muy baja	16	64%
satisfacción baja	9	36%
Total	25	100%

NIVEL SATISFACCION CON EL AMBIENTE FISICO

■ satisfacción muy baja
■ satisfacción baja

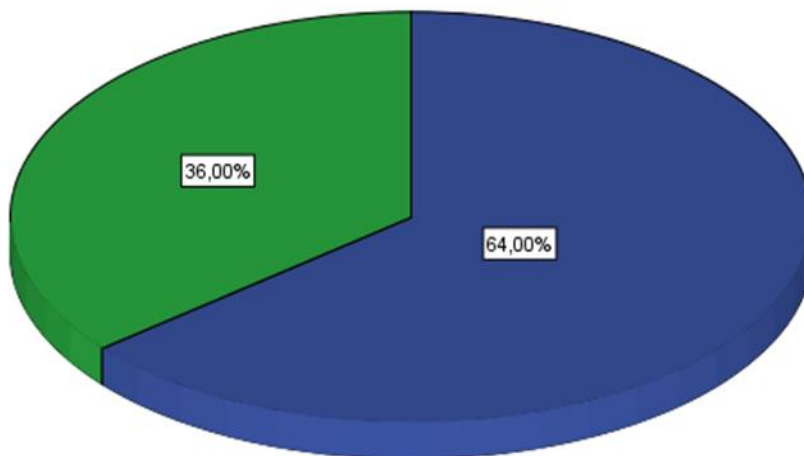


Figura N° 4 Resultado de la dimensión Satisfacción con el Ambiente físico

Comentario:

El nivel de satisfacción laboral según la dimensión Satisfacción de Ambiente Físico de una Empresa privada, se considera “satisfacción muy baja“, obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ El 64.0%, se considera la categoría “Muy baja”
- ✓ El 36.0% se considera la categoría “baja

Tabla N° 9

Resultados del Nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción de las prestaciones recibidas por los trabajadores en una empresa privada de Lima.

	Frecuencia	Porcentaje
satisfacción muy baja	9	36%
satisfacción baja	14	56%
satisfacción promedio	2	8%
Total	25	100%

NIVEL SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS

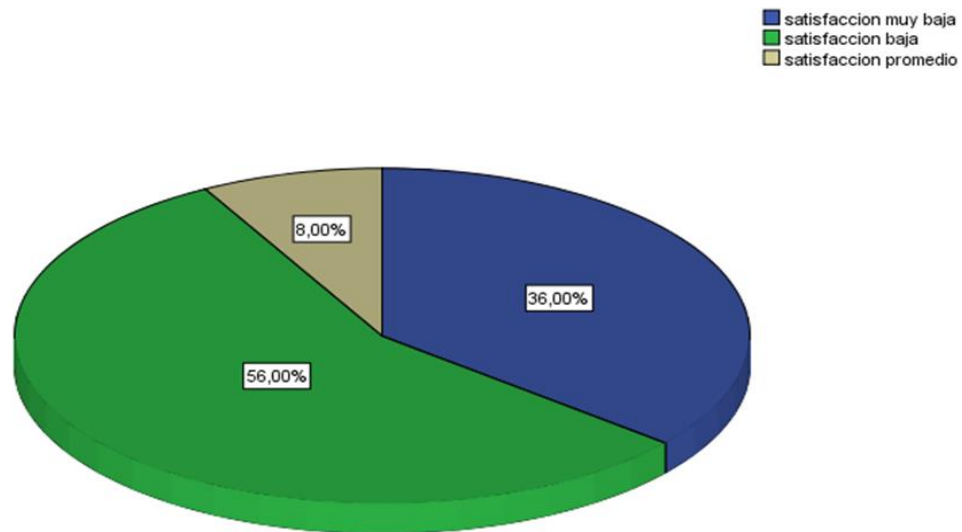


Figura N° 5 Resultado de la dimensión Satisfacción
Con las prestaciones recibidas

Comentario:

El nivel de satisfacción laboral según la dimensión Satisfacción de las prestaciones recibidas de una Empresa privada, se considera de “satisfacción Baja “, obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ El 56.0 %, se considera la categoría “Baja”
- ✓ El 36.0 % se considera la categoría “muy baja”

✓ El 8.o se considera la categoría “promedio”

Tabla N° 10

Resultados del nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción intrínseca de los trabajadores de una empresa privada de Lima.

	Frecuencia	Porcentaje
satisfacción muy baja	24	96%
satisfacción baja	1	4%
Total	25	100%

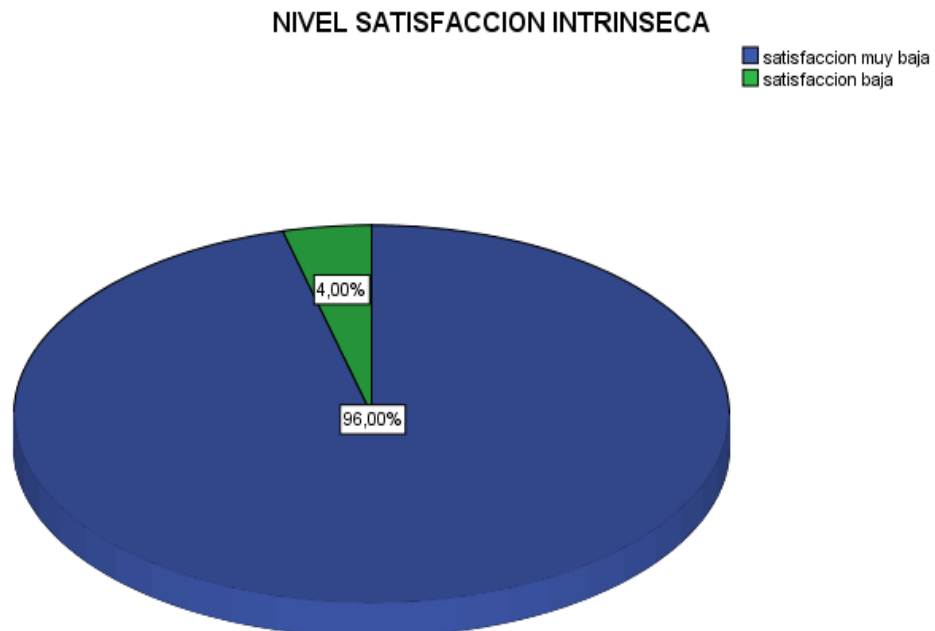


Figura N° 6 Resultado de la dimensión Satisfacción Intrínseca

Comentario:

El nivel de satisfacción laboral según la dimensión Satisfacción intrínseca de una Empresa privada, se considera “satisfacción muy Baja” obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ El 96.0 %, se considera la categoría “muy Baja”
- ✓ El 4.0 % se considera la categoría “baja”

Tabla N° 11

Resultados del Nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción con la participación en la toma de decisiones de una empresa privada de Lima.

	Frecuencia	Porcentaje
satisfacción muy baja	11	44%
satisfacción baja	11	44%
satisfacción promedio	2	8%
Insatisfacción promedio	1	4%
Total	25	100%

NIVEL SATISFACCION CON LA PARTICIPACION

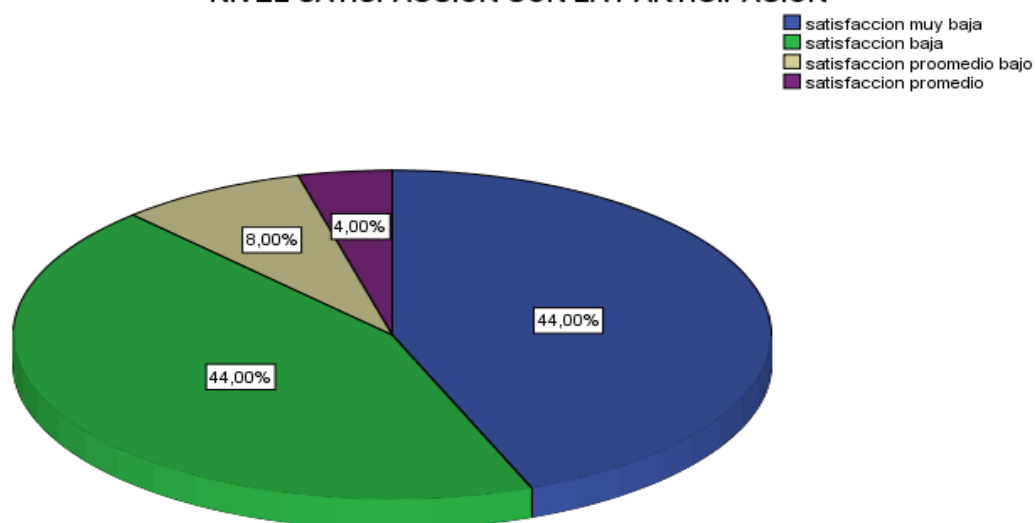


Figura N° 7 Resultado de la dimensión Satisfacción
Con la Participación en la toma de decisiones

Comentario:

El Nivel de satisfacción laboral según la dimensión Satisfacción con la participación en la toma de decisiones, se considera “satisfacción baja y muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ El 44.0 %, se considera la categoría “muy Baja”
- ✓ El 44.0 % se considera la categoría “baja”
- ✓ El 8.0 % se considera la categoría “promedio bajo”
- ✓ El 4 % se considera la categoría “promedio”

4.3. Análisis y Discusión de los resultados

De acuerdo al objetivo planteado en la presente investigación “Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa privada de Lima”, se determinó que el nivel de satisfacción que predominó en la muestra es 96.0 % nivel bajo de satisfacción laboral lo cual significa que hay exceso de trabajo, no hay compañerismo, ni incentivos por valoración, y estos trabajan por cumplir

y no se sienten a gusto en el centro de trabajo, esto se correlaciona con el país de Chile en su portal del Ministerio de trabajo (2018) enfatiza que este país se encuentra en comparación con otros países en un nivel de satisfacción laboral que es importante destacar, pero, sin lugar a dudas, no satisfactorio en comparación con estos ya que en las mediciones que ha habido están en un nivel alto de insatisfacción laboral, se encuentra similitud también con una investigación que realizó Merino y Díaz (2008), titulada El estudio de nivel de Satisfacción Laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque, que indican que existe un nivel bajo de satisfacción laboral.

En cuanto a la dimensión Satisfacción Intrínseca se encontró similitud con la investigación de Merino y Díaz (2008) donde se encuentra un nivel bajo del factor intrínseco con 35 %,

Serón, en Lima, en el año 2010, efectuó un estudio sobre “nivel de satisfacción laboral del Profesional de Enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría de INEN, donde midió las siguientes dimensiones nivel de satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas y materiales, beneficios laborales, relaciones interpersonales, políticas, desarrollo personal, los resultados en las dimensiones nombradas hay un nivel de satisfacción bajo, como está presente en esta investigación.

Se encontraron también algunas similitudes en una investigación de Valencia (2014) donde las dimensiones que más inciden en la satisfacción laboral es la relación de los trabajadores con sus compañeros y la supervisión obteniendo un porcentaje menor a 50 %.

También se encontraron similitudes en relación a la dimensión de satisfacción con la tesis de investigación de Alva (2014), “Relación entre el nivel de satisfacción laboral, el nivel de productividad, de los colaboradores de la empresa Chimú”, y en ella se llegó a la conclusión que el nivel de reconocimiento por la labor realizada es bajo en 41.1 %, la relación entre subordinados y Jefes no es muy adecuado ya que el 37.50 no siente la confianza en relacionarse con sus Jefes.

Por otro lado en la tesis de Saravia (2018), “Satisfacción laboral de una empresa dedicada al rubro de alimentos en el distrito de Chorrillos”, se encontró que en el factor de supervisión predominó un nivel de satisfacción muy bajo con un 33.33 %, es decir que su población negativa sobre la forma de supervisión de por parte del empleador, en cuanto al ambiente físico notamos que hay un 26.6 % de satisfacción, también se encontró un nivel de satisfacción muy bajo en cuanto al nivel a las prestaciones, da un 26.67 %, finalmente en el factor de participación se encontró un nivel muy bajo con un porcentaje de 30.67 %.

4.4. Conclusiones

- ✓ El nivel de satisfacción laboral general de los trabajadores de una empresa privada de Lima, es 96% “muy baja”, esta insatisfacción se manifiesta por los reclamos en cuanto a las horas extras, horarios, bajos sueldos y exceso de producción.
- ✓ El nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción de la supervisión de los trabajadores de una empresa privada de Lima, es 68% “muy baja”, esta insatisfacción se manifiesta por la poca o nada valoración y poca seguridad, por la forma y el tono de como comunican una orden en el trabajo.
- ✓ El nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción del ambiente físico de los trabajadores de una empresa privada de Lima, es 64% muy baja, esta insatisfacción se manifiesta por el poco acceso que tienen a los servicios higiénicos, por no contar con un patio de comidas, por la poca seguridad a las pertenencias personales, por el olor desagradable.
- ✓ El nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción de las prestaciones de los trabajadores de una empresa privada de Lima, es 56% “baja”. esta insatisfacción se manifiesta por el poco interés en la resistencia y salud, sumado a los permisos y descuentos del trabajador.
- ✓ El nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción intrínseca de los trabajadores de una empresa privada de Lima, es 96% “muy baja”, esta insatisfacción se manifiesta por el nulo reconocimiento de los incentivos al trabajo denodado y exigir el mismo rendimiento en todos los trabajadores.

- ✓ El nivel de satisfacción laboral según la dimensión satisfacción en la participación en la toma de decisiones de una empresa privada de Lima, es 44% “baja y muy baja”, esta insatisfacción se manifiesta por la poca relación, comunicación, opinión, información, negociación y consideración que existe entre jefe y trabajador.

4.5 Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en este estudio, se puede establecer las siguientes recomendaciones:

- ✓ Diseñar un programa de intervención para mejorar el nivel de Satisfacción de los trabajadores, ya que esto ayudaría al bienestar psico emocional.
- ✓ Facilitar actividades de capacitación orientadas a la mejora de la satisfacción involucrando a los trabajadores. Mediante cursos que motiven a la superación.
- ✓ Proponer talleres y dinámicas de motivación y trabajo en equipo donde participen tanto el jefe del área como los trabajadores.
- ✓ Promover capacitaciones al jefe sobre liderazgo y gestión de personas.
- ✓ Fomentar la implementación de un proceso para que participe todo el personal del área para elegir al mejor trabajador y reconocerlo, para así estimular la motivación.
- ✓ Implementar un programa que ayude a reconocer los logros de cada trabajador, así como también del área.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 DENOMINACION DEL PROGRAMA

Taller satisfacción laboral aplicada a Trabajadores de una empresa de Lima.

5.2. Delimitación de objetivos

5.2.1. Objetivo general

- ✓ Incrementar la satisfacción laboral en trabajadores de una Empresa de Lima.

5.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Fortalecer el reconocimiento de los trabajadores de una empresa de Lima
- ✓ Potenciar la confianza de los trabajadores de una empresa de Lima.
- ✓ Optimizar el compañerismo de los trabajadores de una empresa de Lima.

5.3. Justificación del problema

Para Locke (1976), la satisfacción laboral es definida como “un estado emocional placentero, resultado de la propia percepción del sujeto en su centro laboral”. No se trata de una actitud específica, si no de actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacía su trabajo y los factores con él relacionados, existen nueve dimensiones, satisfacción con el trabajo, con el salario, promociones, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, y con la empresa y la dirección. (Locke, 1976).

Como de fine Locke es necesario cubrir estas dimensiones para alcanzar la satisfacción laboral, cabe señalar que no siempre todas estas dimensiones estarán cubiertas del todo, pero es necesidad del área de Recursos Humanos analizar los factores críticos utilizando las herramientas necesarias para mejorar y potenciar las deficiencias.

Schneider (1985), señala algunas causas que explican la importancia de la satisfacción laboral para las empresas, 1.- la satisfacción en el trabajo es un resultado significativo de la vida organizacional. 2.- la satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como predictor significativo de conductas disfuncionales como el ausentismo, el cambio de puesto, y de organización, como señala el autor es importante el estudio de la satisfacción laboral porque nos permitirá encontrar los diferentes factores de insatisfacción que podrán ser analizadas y estudiadas para su mejora mediante diferentes técnicas, el análisis y estudio de los factores de insatisfacción permite tener una organización más óptima y productiva.

Herzberg (1959), citado por, Batista Silva, A., Gálvez Espinos, M., & Hinojosa Cueto, I. (2010) explica que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Todas las personas tienen un nivel de rendimiento diferente en función a la satisfacción que perciben en el ambiente donde se desenvuelven. Propone que las motivaciones pueden ser categorizadas en dos factores, los factores de higiene y los factores de motivación, los factores de higiene están referidos a los factores extrínsecos es decir, el ambiente que lo rodea,

las condiciones de trabajo, estas condiciones están ajenas al control del trabajador, ya que lo maneja directamente la empresa. Los factores de motivación se refieren a los factores intrínsecos, es decir con lo que siente el trabajador en relación a sus tareas, o a su ambiente de trabajo, autorrealización, sentimiento de ser promovido e independencia laboral. Como menciona el autor en su definición hay factores tanto extrínsecos como intrínsecos, Una organización donde no existe un plan de sucesión, ambiente adecuado para el trabajo, etc, tendrá serios problemas en tener éxito en la satisfacción de sus trabajadores.

Según, Ardouin, J., (2014), citado por Bustos, R., Gayó, R. & Jarpa, M. (2014) el nivel de desempeño de un empleado está determinado por el nivel de esfuerzo ejercido y este último está en función de la motivación. Luego del desempeño, ciertos resultados del trabajo pueden ocurrir (aumento de sueldo o un ascenso). Estos resultados del trabajo, pueden servir para satisfacer las necesidades de los empleados. Finalmente, el nivel de satisfacción de la necesidad influye en la motivación. Como comenta el autor es importante trabajar en la motivación laboral que está estrechamente ligada a la satisfacción laboral, ahondar en los diferentes factores motivacionales, es importante con un plan de ascenso para los trabajadores y logro de resultados.

Ardouin, J., (2014), citado por Bustos, R., Gayó, R. & Jarpa, M. (2014) sostienen que para aumentar la motivación del empleado, el gerente debería incrementar el vínculo entre esfuerzo y desempeño (expectativas); la serie de resultados que el empleado puede esperar como satisfactorios (valencias) y las asociaciones entre desempeño y resultado (instrumentalidad). Este modelo ha sido llamado teoría de la expectativa o instrumentalidad de la motivación del

empleado. Debido a los resultados hallados recientemente en este estudio, el objetivo es incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa, esto debido a que el sentirse bien en el trabajo está ligado al resultado óptimo mediante un objetivo en común; sumado a que si un trabajador se siente bien en su centro laboral reflejará un mejor resultado y esto va a repercutir en su bienestar emocional.

5.8. Desarrollo de sesiones

5.8.1 Establecimiento de objetivos

1. Primera sesión: Comunicación asertiva.

Objetivo general:

Optimizar la comunicación en los trabajadores.

Actividad a realizar:

El facilitador escogerá a un trabajador para que sea el monitor, este trabajador estará frente a un paleógrafo y tendrá un plumón, el resto de integrantes debe estar formado en una fila detrás del monitor y permanecer en silencio, se le entregará una tarjeta al último de la fila y a modo de cadena y el oído se dará indicaciones al compañero de adelante para que atienda la consigna. Lo que debemos lograr es que el monitor dibuje exactamente lo que está viendo el último compañero de la fila en la tarjeta asignada.

Recursos materiales:

- ✓ Paleógrafos
- ✓ Plumones
- ✓ Cinta adhesiva
- ✓ Micrófono
- ✓ parlante

Recursos humanos:

- ✓ Facilitador
- ✓ Asistente

Recursos de infraestructura:

- ✓ Auditorio
- ✓ Sillas
- ✓ Mesas

Tiempo:

30 Minutos

Evaluación: Cuestionario de preguntas

2. Segunda sesión: Confianza

Objetivo general:

Potenciar la confianza de los trabajadores de una empresa de Lima.

Actividad a realizar:

El Facilitador preparará una lista de beneficios posibles relevantes para los Trabajadores (no más de dos beneficios por trabajador) y repartirá una copia de la misma a cada trabajador numerando los beneficios.

Al final del texto aparece una lista posible (el Facilitador podrá agregar o suprimir beneficios de la lista acorde a las características del público). Cada beneficio será escrito en una tarjeta indicando que la misma certifica la propiedad del mismo. El Facilitador anunciará que se rematarán por separado los distintos beneficios otorgando los mismos al mejor postor.

Los trabajadores deberán planificar sus compras tratando de adquirir aquellos ítems que consideren más importantes para su desenvolvimiento en el trabajo. Una vez finalizada la subasta el Facilitador llevará a cabo un debate que podrá incluir las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Cuáles son los beneficios que cada uno se propuso comprar y por qué?
- ✓ ¿Quién debió cambiar su plan original y cuáles fueron sus elecciones alternativas?
- ✓ ¿Qué sintieron los participantes durante el remate a nivel personal (incertidumbre, temores, presión, etc.)?
- ✓ ¿Qué moraleja podemos sacar del juego respecto a nuestra vida laboral real?

Recursos materiales:

- ✓ Billetes simulados de 100 soles
- ✓ Una hoja de ítems a subastar para cada participante

- ✓ Tarjetas pequeñas

Recursos humanos:

- ✓ Facilitador

- ✓ Asistente

Recursos de infraestructura:

- ✓ Auditorio

- ✓ Sillas

- ✓ Mesas

Tiempo:

30 Minutos

Evaluación:

Cuestionario de preguntas

3. Tercera sesión: motivación

Objetivo general:

Incentivar la motivación para fortalecer el compromiso de los trabajadores.

Actividad a realizar:

1- El facilitador del grupo contextualizará, a modo de presentación, que cada vez que iniciamos una actividad nueva, la hacemos por un motivo. Les

pedirá a los integrantes del grupo cuál ha sido la motivación que les ha hecho estar allí.

2- De manera individual, los integrantes del grupo responderán a una serie de preguntas de este tipo: ¿por qué he venido a esta actividad?, ¿cuál es mi estado de ánimo hoy?, ¿qué espero obtener en el día de hoy?, ¿qué estoy dispuesto a aportar en el día de hoy?

3- Todo el mundo comparte con el resto del grupo, sus inquietudes y qué ha respondido a las preguntas que planteó en un primer momento el facilitador del grupo.

Recursos materiales:

- ✓ Papel
- ✓ Lapicero
- ✓ Sillas
- ✓ Micrófono
- ✓ parlante

Recursos humanos:

- ✓ Facilitador
- ✓ Asistente

Recursos de infraestructura:

Auditorio con capacidad para 30 personas.

Tiempo:

30 Minutos

4. Cuarta sesión: Trabajo en equipo**Objetivo general:**

Otorgar empoderamiento a cada uno de los miembros del equipo, eliminando los obstáculos que pueden impedirles hacer sus tareas correctamente.

Actividad a realizar:

Cada uno de los integrantes debe tomar un extremo de un pabilo, de tal manera que el plumón quede en forma vertical, luego deberán escribir una palabra asignada.

Recursos materiales:

- ✓ Papel
- ✓ Plumones
- ✓ Micrófono
- ✓ Parlante
- ✓ Pabilo

Recursos humanos:

- ✓ Facilitador

- ✓ Asistente

Recursos de infraestructura:

- ✓ Auditorio
- ✓ Sillas
- ✓ Mesas

Tiempo:

40 Minutos

5. Quinta sesión: Relaciones interpersonales

Objetivo general:

Reflexionar sobre los puntos fuertes y débiles sobre el trabajo que se realiza en el grupo de trabajadores.

Actividad a realizar:

Escribir en un papel diez cosas buenas que aporta la empresa y tu compañero de trabajo dentro de la misma.

Si se realiza en grupo, no de manera individual, se propiciará un espacio para que cada uno pueda compartir su opinión y ver cuáles son los puntos a trabajar más para mantener alta las relaciones interpersonales.

Recursos materiales:

- ✓ Papel
- ✓ Lapicero
- ✓ Sillas
- ✓ Micrófono
- ✓ parlante

Recursos humanos:

- ✓ Facilitador
- ✓ Asistente

Recursos de infraestructura:

- ✓ Auditorio
- ✓ Sillas
- ✓ Mesas

Evaluación: cuestionario de preguntas

Tiempo:

30 Minutos

6. Sexta sesión: Satisfacción laboral

Objetivo general:

Conocer el grado de satisfacción en cuanto al trabajo.

Actividad a realizar:

Los trabajadores estarán en círculos sin dejar espacios vacíos, el facilitador utilizará un ovillo de lana y lo lanzará a otra persona del otro extremo del grupo de trabajadores, el facilitador dará una serie de temas a elegir, para que digan la primera idea que se les venga a la cabeza, los temas son: compañeros, expectativas antes y después, relación líder trabajador, clima en el trabajo, percepción de rendimiento general, satisfacción en el trabajo.

Recursos materiales:

- ✓ Ovillo de lana

Recursos humanos:

- ✓ Facilitador
- ✓ Asistente

Recursos de infraestructura:

- ✓ Auditorio

Tiempo:

30 Minutos

7. Séptima sesión: Percepción del lugar del trabajo.

Objetivo general:

Analizar la visión de cada trabajador frente a su lugar de trabajo.

Actividad a realizar:

1- El facilitador del grupo, entregará dos pos it para cada miembro de grupo uno color verde donde se pondrá un aspecto positivo de la compañía y un pos it de color rojo donde se pondrá un aspecto negativo de la compañía.

2- El facilitador del grupo pedirá los pos it y los pondrá en un sobre, uno para los pos it verdes y otro para los pos it rojos.

4- Sentados en círculo, se le entregará a cada trabajador por turno primero el sobre de aspectos positivos y luego el de negativos y leerá en voz alta estos aspectos y se comentará con el resto de compañeros y el facilitador.

Recursos materiales:

- ✓ Plumones
- ✓ Lápices
- ✓ Post it

Recursos humanos:

- ✓ Facilitador
- ✓ Asistente

Recursos de infraestructura:

- ✓ Auditorio
- ✓ Sillas

Tiempo:

Minutos

Evaluación:

Cuestionario de preguntas

8. Octava sesión: Resolución de conflictos

Objetivo general:

Resolver un conflicto con el Jefe del área

Actividad a realizar:

El facilitador que guía el grupo explica en qué consiste la actividad, que es atravesar de un lado a otro de la tela de araña sin tocarla ni moverla. Se puede recrear contando una historia sobre que se encuentran en una cueva y ésta es la única salida que tienen para llegar al exterior. El facilitador indicará que el Jefe del área será el guía pero que podrá contar con opiniones y sugerencias del grupo.

Discusión: cuando todos los miembros del grupo hayan podido pasar de un lado, se hará un debate en el que se analice el desarrollo de la actividad qué mecanismos de cooperación y ayuda se han desarrollado, cómo se han sentido a lo largo de la actividad, si creían que lo iban a conseguir desde un primer momento y como se desenvolvió el guía del grupo.

Variantes: si se quiere complicar la actividad, el facilitador puede añadir una serie de variantes. Una de ellas es el tiempo que tienen para realizar la actividad (por ejemplo, 10 minutos), éste variará en función del número de personas. Otra variante es que no puedan comunicarse de manera verbal a lo

largo de la actividad, de esta manera, se le ofrecerían unos minutos tras explicar la dinámica para que elaboren una estrategia que les ayude a pasar a través de la tela de araña.

Recursos materiales:

- ✓ Soga

Recursos humanos:

- ✓ Facilitador
- ✓ Asistente

Recursos de infraestructura:

- ✓ Auditorio

Tiempo:

40 Minutos

Evaluación:

Cuestionario de preguntas

1. Sector al que se dirige

El programa de intervención está dirigido a trabajadores de una empresa de Lima. El total de trabajadores es 25 personas.

2. Establecimiento de conductas problema / meta

Establecimiento de conductas problema

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras, por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades y mostrar señales como abandono que es la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia, negligencia que Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore, incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores, Como explica el autor la insatisfacción laboral influye en comportamientos como la negligencia e indiferencia, mediante las dinámicas que incentiven la motivación, como la dinámica de sondeo de motivaciones, esperamos escarbar en las, tal vez ocultas motivaciones de cada trabajador y que empiece de nuevo a sentir motivación.

La insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo Desler, (1987), citado por Peralta, M., & Jhoselint, E. (2017), La insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores, por ejemplo el creer injustamente remunerado, causaría insatisfacción, por el contrario un aumento de sueldo mejoraría la satisfacción, pero esto sería como una vacuna, evita que la persona enferme, pero no mejora la salud.

El diagnóstico de las desigualdades en los centros laborales puede revelar la causa de los problemas de satisfacción, la motivación de los empleados recibe en buena medida el influjo tanto de las recompensas relativas como de las absolutas, cuando reciben una inequidad, el resultado puede ser menor calidad del producto,

ausentismo o renuncia voluntaria. Robbins, (1998), este taller de intervención pretende a través de las dinámicas proponer que hay igualdad entre los trabajadores y que siempre será recompensado el esfuerzo.

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del Jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los empleados con líderes menos tolerantes y considerados están más insatisfechos

Robbins, (1998), comenta que en las décadas de los treinta, cuarenta y cincuenta las opiniones en relación a la satisfacción y producción se resumían a un trabajador no contento es a un trabajador improductivo. La evidencia importante que define que hay una relación de insatisfacción con el nivel de rotación.

El ausentismo tiene una relación negativa con la satisfacción, mientras más insatisfacción más ausentismo.

Establecimiento de conductos meta

Los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos, se entiende la productividad, como la medida, de que tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización, es un indicador de eficiencia y competitividad, de la organización o de parte de ella Es un hecho que se puede observar que los trabajadores que se sienten satisfechos, ya sea porque se consideran bien pagados, bien tratados, ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más (Stoner 1994), en este programa taller, se tiene como meta buscar a través de las dinámicas generar espíritu de trabajo en equipo,

comunicación efectiva que permitan sentir al trabajador que es importante para la organización, es importante destacar que el clima laboral también se está viendo mermado. Por otro lado las organizaciones que tienen empleados más satisfechos son más productivos, describe una relación entre el rendimiento organizacional y satisfacción laboral. Para ciertos autores (Robbins y Judge, 2009), las personas tienen la oportunidad de ser más productivas tienen los niveles de satisfacción más altos, los grupos más productivos son los más satisfechos y existen menos índices de inasistencias, rotación y ausentismo.

3. METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN

Inga, L., & Amancio, F. (2018). Refiere que el escenario donde el taller se sustancia tiene, por definición, un carácter sumamente práctico, las personas aprenden a aplicar en un ambiente manejado una herramienta (Dewey, 1933). Por su lado (Natalio Kisnerman), define el taller como unidades productivas de conocimientos a partir de una realidad concreta. Por su lado (Melba Reyes), define el taller como una realidad integradora, compleja, reflexiva, en que se unen la teoría y la práctica como fuerza motriz.

El taller es un instrumento de trabajo grupal, por lo cual es necesario nombrar las características generales de la conformación de grupos, un grupo se forma cuando al menos existe una meta en común, un sentido de pertenencia, de interdependencia y de la participación para la satisfacción de necesidades de todos los integrantes del mismo (Hodget,1981), El grupo desarrolla conductas de mantenimiento que aportan a su auto conservación y conductas de progresión que provocan su transformación, Esta característica dinámica del grupo, es la que

facilita que la intervención se adapte a temas específicos generando en el mejor de los casos, cambios positivos (Díaz, 1994).

El taller que se propone, es un taller de satisfacción laboral que consta de ocho sesiones, las cuales corresponden a ocho dinámicas que permitirán a los participantes mejorar en la satisfacción laboral.

La primera sesión consiste en trabajar una dinámica llamada comunicación asertiva donde se buscará optimizar la comunicación en los trabajadores.

La segunda sesión se le ha denominado confianza, se buscará potenciar la confianza en los trabajadores mediante una dinámica grupal.

La tercera sesión se ha denominado motivación, mediante una dinámica grupal se buscará incentivar la motivación para fortalecer el compromiso de los trabajadores.

La cuarta sesión se le ha denominado trabajo en equipo donde se busca otorgar empoderamiento a cada uno de los trabajadores, eliminando los obstáculos que pueden impedirles hacer sus tareas de una forma correcta.

La quinta sesión se le ha denominado relaciones interpersonales donde se busca reflexionar sobre los puntos fuertes y débiles sobre el trabajo que se realiza.

La sexta sesión se le ha denominado satisfacción laboral en la cual se busca lograr a través de una dinámica los factores de la insatisfacción de cada uno de los trabajadores.

4. INSTRUMENTOS/MATERIAL A UTILIZAR

Recursos humanos

- ✓ Facilitador del programa
- ✓ Asistente

Recursos materiales

- ✓ Proyector
- ✓ Laptop
- ✓ Hojas A4
- ✓ Hojas impresas
- ✓ Lapiceros
- ✓ Pabilo
- ✓ Plumones
- ✓ Papelógrafo
- ✓ Cinta adhesiva
- ✓ Ovillo de lana
- ✓ Soga

Recursos tecnológicos

- ✓ Radio
- ✓ Parlantes
- ✓ Micrófono
- ✓ Laptop
- ✓ Proyector

5.9.Cronograma

SESIÓN	NOMBRE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
1	Comunicación asertiva	Optimizar la comunicación de una empresa de Lima.	El facilitador escogerá a un trabajador para que sea el monitor, este trabajador estará frente a un paleógrafo y tendrá un plumón, el resto de integrantes debe estar formado en una fila detrás del monitor y permanecer en silencio, se le entregará una tarjeta al último de la fila y a modo de cadena y el oído se dará indicaciones al compañero de adelante para que atienda la consigna. Lo que debemos lograr es que el monitor dibuje exactamente lo que está viendo el último compañero de la fila en la tarjeta asignada.	Papelografos, plumones, cinta adhesiva, silla, microfono, parlante.	30 minutos
2	Confianza	Potenciar la confianza de una empresa de Lima.	El Facilitador preparará una lista de beneficios posibles relevantes para los Trabajadores (no más de dos beneficios por trabajador) y repartirá una copia de la misma a cada trabajador numerando los beneficios. Al final del texto aparece una lista posible (el Facilitador podrá agregar o suprimir beneficios de la lista acorde a las características del público). Cada beneficio será escrito en una tarjeta indicando que la misma certifica la propiedad del mismo. El Facilitador anunciará que se rematarán por separado los distintos beneficios otorgando los mismos al mejor postor. Las ofertas se harán de cien en cien. Los trabajadores deberán planificar sus compras tratando de adquirir aquellos ítems que consideren más importantes para su desenvolvimiento en el trabajo. Una vez finalizada la subasta el Facilitador llevará a cabo un debate que podrá incluir las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los beneficios que cada uno se propuso comprar y por qué? ¿Quién debió cambiar su plan original y cuáles fueron sus elecciones alternativas? ¿Qué sintieron los participantes durante el remate a nivel personal (incertidumbre, temores, presión, etc.)? ¿Qué moraleja podemos sacar del juego respecto a nuestra vida laboral real?	Billetes simulados de 100 soles, Una hoja de ítems a subastar para cada participante, Tarjetas pequeñas Un martillo de subasta (opcional), Micrófono, parlante	30 minutos
3	Sondeo de motivación	Incentivar la motivación que les une al puesto de trabajo.	1- El facilitador del grupo contextualizará, a modo de presentación, que cada vez que iniciamos una actividad nueva, la hacemos por un motivo. Les pedirá a los integrantes del grupo cuál ha sido la motivación que les ha hecho estar allí. 2- De manera individual, los integrantes del grupo responderán a una serie de preguntas de este tipo: ¿por qué he venido a esta actividad?, ¿cuál es mi estado de ánimo hoy?, ¿qué espero obtener en el día de hoy?, ¿qué estoy dispuesto a aportar en el día de hoy? 3- Todo el mundo comparte con el resto del grupo, sus inquietudes y qué ha respondido a las preguntas que planteó en un primer momento el facilitador del grupo.	Papel, lapicero, sillas, micrófono, parlante	30 minutos
4	Trabajo en equipo	Otorgar empoderamiento a cada uno de los miembros del equipo, eliminando los obstáculos que pueden impedirles hacer sus tareas correctamente.	Cada uno de los integrantes debe tomar un extremo de un pabito, de tal manera que el plumón quede en forma vertical, luego deberán escribir una palabra asignada.	Papel, plumones, sillas, micrófono, parlante, pabito	40 minutos

5	Interacción	Reflexionar sobre los puntos fuertes y débiles sobre el trabajo que se realiza en el grupo de trabajadores.	Escribir en un papel diez cosas buenas que aporta la empresa y el trabajo en equipo dentro de la misma. Si se realiza en grupo, no de manera individual, se propiciará un espacio para que cada uno pueda compartir su opinión y ver cuáles son los puntos que el equipo ha de trabajar más para mantener alta la motivación de los integrantes.	Papel, lapicero, sillas, micrófono, parlante.	30 minutos
6	Cómo me percibe el grupo	Reforzar los aspectos positivos de cada integrante del grupo.	1- El facilitador del grupo, entrega un nombre por cada uno de los integrantes con el nombre de cada uno de ellos. Se entregarán al azar, sin que nadie reciba el sobre con su propio nombre. 2- Se trata de que los distintos integrantes del grupo, vayan escribiendo en un papel algo positivo y algo negativo de esa persona. Cada una de ellas en el color del post-it que haya dicho el facilitador. Por ejemplo, la cosa buena en un post-it verde y la mala en un post-it rojo. 3- Todos van añadiendo comentarios sobre todos sus compañeros. 4- Sentados en círculo, se le entrega a cada persona su sobre. Por turnos, cada uno abrirá el suyo y leerá en voz alta las notas que ha recibido. Compartirá con el resto de compañeros cómo se ha sentido.	Sillas, micrófono, parlante, cartulina, plumones, plumones, pos it.	40 minutos
7	Estrechar lazos de confianza	Generar confianza entre los compañeros de trabajo	A cada integrante del grupo se le dará un globo, lo deben inflar, se escogerá un compañero que sea el monitor, todos formarán una fila y es el monitor quien estará a la cabeza, cada globo se colocará entre cada compañero, teniendo como consigna que el globo no se caiga.	Globos, parlante, micrófono.	40 minutos
8	Resolución de conflictos	Resolver un conflicto de manera grupal.	El facilitador que guía el grupo explica en qué consiste la actividad, que es atravesar de un lado a otro de la tela de araña sin tocarla ni moverla. Se puede recrear contando una historia sobre que se encuentran en una cueva y ésta es la única salida que tienen para llegar al exterior. – Discusión: cuando todos los miembros del grupo hayan podido pasar de un lado, se hará un debate en el que se analice el desarrollo de la actividad: qué mecanismos de cooperación y ayuda se han desarrollado, cómo se han sentido a lo largo de la actividad, si creían que lo iban a conseguir desde un primer momento, etc. – Variantes: si se quiere complicar la actividad, el facilitador puede añadir una serie de variantes. Una de ellas es el tiempo que tienen para realizar la actividad (por ejemplo, 10 minutos), éste variará en función del número de personas. Otra variante es que no puedan comunicarse de manera verbal a lo largo de la actividad, de esta manera, se le ofrecerían unos minutos tras explicar la dinámica para que elaboren una estrategia que les ayude a pasar a través de la tela de araña.	Soga, parlantes, micrófono	40 minutos

Cronograma

DÍA	GRUPO	HORA	TOT DE PARTICIPANTES
03/01/2019	1	09:00:00 a.m.	25
04/01/2019	2	09:00:00 a.m.	25
07/01/2019	3	09:00:00 a.m.	25
08/01/2019	4	09:00:00 a.m.	25
09/01/2019	5	09:00:00 a.m.	25
10/01/2019	6	09:00:00 a.m.	25
14/01/2019	7	09:00:00 a.m.	25
15/01/2019	8	09:00:00 a.m.	25

5.10 Referencias bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton S. Meza, A. Sáenz, I. (2012) satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de grado para obtener el grado de Magister en Administración estratégica de empresas) Perú: Centrum.
- Arias, E., Farías, M., González-Velosa, C., Huneus, C., & Rucci, G. (2015). Educación técnico profesional en Chile. Santiago: Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <http://www.tecnico-profesional.mineduc.cl/wp-content/uploads/2016/08/Educaci%C3%B3n-T%C3%A9cnico-Profesional-en-Chile.pdf>
- Batista Silva, A., Gálvez Espinos, M., & Hinojosa Cueto, I. (2010). Bosquejo histórico sobre las principales teorías de la motivación y su influencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 26(2), 0-0. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252010000200017
- Campos, R. (2016) Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito Íllimo. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología) Perú: Universidad privada Juan Mejis Baca.
- CEPAL, N. (2019). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44604>

- Atalaya, Pisco, M. C., (1999), Satisfacción laboral y productividad. Master Ejecutivo en Administración y Dirección de Empresas, 5.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Núñez Partido, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2).
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum (Talca)*, 23(2), 66-85.
- Chiavenato, I., & Villamizar, G. (2009). Gestión del talento humano. Recuperado de: https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:I4ulio6ujpYJ:scholar.google.com/+las+organizaciones+no+solo+son+los+medios+para+dar+resultados+de+la+productividad+y+servicios+de+las+empresas+y+organizaciones&hl=es&as_sdt=0,5
- Díaz, C., Ficapal, C., & Torrent-S., (2015), Determinantes multidimensionales en la calidad percibida del empleo. Evidencia empírica para España. *Revista Internacional de Sociología*, 73(1), 004. recuperado de: <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/612>
- El Comercio (2017), diario peruano. Artículo la rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral recuperado de: <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/negocios/rentabilidad-empresa-depende-su-clima-laboral-noticia-1984648>

- Frías, P. (2014) Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación y. (Tesis de grado para obtener el grado de Magister en Gestión
- Gonzales Gonzales, M. A. (2018). Prevención de accidentes laborales en base a un liderazgo compartido en el proyecto ciudad nueva fuera bamba. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1721>
- Gaspar, O., & Hanna, M. (2018). Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral del trabajador con discapacidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima, 2017. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16299>
- Hanson, G. H. (2011). El misterio mexicano. Recuperado de: <https://nexos.com.mx/?search=go&P=numanteriores&paged=44>
- Inga, L., & Amancio, F. (2018). Comunidades profesionales de aprendizaje mejora la competencia comprensión de textos en la Institución Educativa Pública N° 30332 de Sulcán-Concepción. Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/7286>
- Lira S. J., (2014) diario Gestión. 45 % de personas encuestadas admitió no estar feliz en su centro de labores recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Locke, E. A., (1976) La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral.
- López, A. (2017). Estudio sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las

contralorías municipales del Estado Carabobo (Master's thesis). Recuperado de: <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/5684>

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). FACTORES DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S4/82. *Psicología de la Seguridad*. Recuperado de:
https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/Factores%20S4_82.PDF

Morelli Orozco, S. (2017). Competencias psicosociales y rendimiento académico en niños y adolescentes de familias sustitutas.

Murgich V, (2015) diario Español Merca 2.0. Recuperado de:
<https://www.merca20.com/40-de-los-empleados-alcanza-la-satisfaccion-laboral-si-es-capaz-de-divertirse-en-el-trabajo/>

Pablos M, R. (2016). Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de la Enfermeras en los Hospitales Públicos de Bajadoz y Cáceres.

Paz, R., Melissa, D., & López Carrasco, H. J. (2017). Programa de Liderazgo, fundamentado en la Teoría de Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard para Organizar Integralmente el Clima Organizacional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad San Martín De Porres–Filial Norte–Chiclayo. Recuperado de:
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1371>

Pereira-Victorio, C. J., Vázquez-Molinero, A., Lizán-García, M., Gómez-Guardiola, J. L., & López-Valcárcel, B. G. (2016). Absentismo de pacientes a la consulta externa especializada en un hospital de tercer nivel en España. *Medicina*

General y de Familia, 5(3), 83-90. Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1889543316000372>

Peralta, M., & Jhoselint, E. (2017). Estrategias gerenciales que permitan el logro de la satisfacción laboral en los docentes en el CEIP Mis Niños, Maracay estado Aragua (Master's thesis). Recuperado de:
<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4633>

Porter, L.W. y Lawler, E.E. (1968) Actitudes y desempeño empresarial.52-53.

Quispe, N. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas) Perú: Universidad nacional José María Arguedas.

Ruiz, C. (2009). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad Chillán. (Tesis de grado para obtener el título de Licenciado en Psicología). Chile: Universidad del Bio Bio.

Ramos Moreno, I. Y. (2016). Estudio del impacto del conflicto armado en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Villavicencio. Propuesta para la consolidación de la paz y la convivencia solidaria. Recuperado de:
<https://addi.ehu.es/handle/10810/18423>

Reyes, A. (2016) Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la comisión nacional para el desarrollo y vida sin drogas- Oficina zonal-Tarapoto 2016. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología)

Robbins, E. (1998) Fundamentos del comportamiento organizacional. 45-46.

- Stewart, G. (2002). Gerencia de Recursos Humanos 100-102
- Salas Madriz, F. E. (2003). La administración educativa y su fundamentación epistemológica. *Educación*, 27(1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/440/44027102/>
- Simón, G. (2012) Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlo Pellegrini (Tesis de grado para obtener el grado de Magister en Gestión de sistemas). Argentina: Instituto Juan Lazarte.
- Schneider, B. (1985) Comportamiento Organizacional 573-611.
- Stacy, A., (1963) Inequidades salariales, productividad y calidad del trabajo 3,9-10
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2009). Metodología y diseños en la investigación científica. Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Valencia, E. (2011). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu-Americana. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
- Villamar, R., & Ana, C. (2017). Empleo, ingresos, pobreza en el distrito de Carabayllo en los últimos treinta años. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4534>
- Zuluaga, D., Sánchez, F., & Chegwin, V. (2018). Empleo, Violencia Y Oportunidades Para Los Jóvenes. Evidencia Para América Latina Y El Caribe (Employment, Violence and Youth Opportunities: Evidence for Latin America and the

Caribbean). Evidencia Para América Latina Y El Caribe (Employment, Violence and Youth Opportunities: Evidence for Latin America and the Caribbean)(February 15, 2018). Documento CEDE, (2018-14). Recuperado de: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3127773

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de gestión humana en Lima Metropolitana, 2018?	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del rubro de gestión humana en Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de ambiente físico, como factor de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de gestión humana de Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de prestaciones, como factor de satisfacción laboral en una empresa de gestión humana en Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción por el trabajo, como factor de satisfacción laboral en una empresa de gestión humana en Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de participación en la toma de decisiones, como factor de satisfacción laboral en una empresa del rubro de gestión humana en Lima Metropolitana, 2018</p>	Variable de estudio: Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de supervisión ✓ Ambiente físico. ✓ Prestaciones ✓ Satisfacción por el trabajo ✓ Participación en la toma de decisiones 	<p>Nivel Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>enfoque: transversal</p> <p>Población: 25</p> <p>Muestra: 25</p> <p>Instrumento: Cuestionario ECO-50 (escala Likert)</p>

Anexo 2

Carta de autorización del instrumento del instrumento ECO-50

21 de mayo del 2019


Señores
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA-
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
Facultad de Humanidades

De mi consideración

Mediante la presente otorgo el permiso temporal de uso del ECO 50-SATISFACCIÓN LABORAL con fines de investigación. El cual no podrá comercializar ni vender ni ceder ningún permiso. En la versión publicable del trabajo de investigación no puede figurar ni aparecer el mencionado test en su versión completa para evitar el pirateo ilegal.

Autorizo al sr. LUIS FERNANDO MALDONADO POLAR a aplicar el test para su Investigación del PROGRAMA DE SUFICIENCIA PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA.

Atentamente,


JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES
PSICÓLOGO COLEGIADO 4538



Jose Luis Pereyra Quiñones
Psicólogo
NEOTEST Editores

ANEXO 3

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (ECO 50)

Edad: años Carrera: área.....
 Sexo: M () F () Estado Civil: S () Ca () Co () V () Se () D ()
 Años en la empresa..... Fecha.....

Muy satisfecho	7
Bastante satisfecho	6
Algo satisfecho	5
Indiferente	4
Algo insatisfecho	3
Bastante insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

	Ítem	7	6	5	4	3	2	1
501	La satisfacción que le produce su trabajo	7	6	5	4	3	2	1
502	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en las que usted destaca	7	6	5	4	3	2	1
503	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que a usted le gustan	7	6	5	4	3	2	1
504	El salario que usted recibe	7	6	5	4	3	2	1
505	Los objetivos metas y tazas de producción que debe alcanzar	7	6	5	4	3	2	1
506	La limpieza higiene y salubridad de su lugar de trabajo	7	6	5	4	3	2	1
507	El entorno físico y espacio que dispone en su lugar de trabajo	7	6	5	4	3	2	1
508	La iluminación de su lugar de trabajo	7	6	5	4	3	2	1
509	La ventilación de su lugar de trabajo	7	6	5	4	3	2	1
510	La temperatura de su lugar de trabajo	7	6	5	4	3	2	1
511	Las oportunidades de formación que les ofrece la empresa	7	6	5	4	3	2	1
512	Las oportunidades de promoción que tiene	7	6	5	4	3	2	1
513	Las reclamaciones personales con sus superiores	7	6	5	4	3	2	1
514	La supervisión que ejercen sobre usted	7	6	5	4	3	2	1
515	La proximidad y frecuencia con la que es supervisado	7	6	5	4	3	2	1
516	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	7	6	5	4	3	2	1
517	La igualdad y justicia de trato que recibe en su empresa	7	6	5	4	3	2	1
518	El apoyo que recibe de sus superiores	7	6	5	4	3	2	1
519	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	7	6	5	4	3	2	1
520	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	7	6	5	4	3	2	1
521	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	7	6	5	4	3	2	1
522	El grado en que su empresa cumple el convenio las disposiciones y leyes laborales	7	6	5	4	3	2	1
523	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	7	6	5	4	3	2	1