

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Satisfacción laboral en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito
de Bellavista - Callao

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por

Autora: Bachiller Gina Lucia Obregón Chirinos

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

*Dedico la presente investigación a mis hijos:
Valquiria, Héctor y Adriano por ser el motor
de mi vida.*

Agradecimiento

Agradezco al asesor Mg. Fernando Ramos por sus orientaciones, sugerencias y dedicación para elaborar el presente trabajo de investigación.

A los trabajadores del Mercado El Pacifico por su colaboración con la presente investigación y por sus atenciones diarias.

A Héctor, Valquiria, Héctor y Adriano por su paciencia y apoyo constante.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presento ante Ustedes mi investigación titulada “**Satisfacción Laboral en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao**”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL teniendo como fin obtener el título profesional de licenciada en Psicología.

Agradezco de antemano su trabajo y espero que esta investigación sea correctamente evaluada y aprobada a su criterio, muchas gracias señores miembros del Jurado.,

Atentamente

Gina Lucía Obregón Chirinos

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
1. CAPÍTULO I. Planteamiento del Problema	14
1.1. Descripción y presentación de la realidad problemática.	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas secundarios	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivos generales	18
1.3.2. Objetivos Específicos	18
1.4. Justificación e importancia de la presente investigación	19
2. CAPÍTULO II. Marco Teórico Conceptual	21
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales	28
2.1.3. Antecedentes Locales	33
2.2. Bases Teóricas: Varias Teorías de la Satisfacción laboral.	36
2.2.1. La teoría de los dos factores: motivación-higiene.	36
2.2.2. La Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas.	37
2.3. Definiciones conceptuales de la Satisfacción Laboral.	38
2.3.1. Factores de la Satisfacción Laboral.	41
2.4. Enfoques de la Satisfacción Laboral.	43

2.5.	Modelos que explican la Satisfacción laboral.	44
2.5.1.	Escala de Satisfacción Laboral” SL- SPC Palma.	44
2.5.2.	Modelo de las determinantes de la Satisfacción Laboral.	45
2.6.	Dimensiones de la satisfacción laboral.	45
2.6.1.	Dimensiones definición.	45
2.6.2.	Dimensiones de la Satisfacción Laboral, según Locke.	45
2.6.3.	Dimensiones de la Satisfacción laboral según la ECO 50.	47
3.	CAPÍTULO III. Metodología	
3.1.	Tipo y diseño utilizado.	48
3.1.1.	Tipo y enfoque. Investigación descriptiva.	48
3.1.2.	Diseño de investigación.	49
3.2.	Población y muestra.	49
3.3.	Identificación de la variable y su operacionalización.	50
3.3.1.	Operacionalización de la variable.	51
3.4.	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.	54
4.	CAPÍTULO IV: Procesamiento, presentación y análisis de los resultados.	60
4.1.	Procesamiento de los resultados.	60
4.2.	Presentación de los resultados.	60
4.3.	Análisis y discusión de los resultados.	71
4.4.	Conclusiones.	76
4.5.	Recomendaciones.	76
5.	CAPÍTULO V: Programa de intervención.	78
5.1.	Denominación del programa.	78
5.2.	Objetivos del programa.	78
5.2.1.	Objetivo general.	78
5.2.2.	Objetivos específicos.	78
5.3.	Justificación del problema.	78
5.4.	Establecimiento de objetivos por cada sesión.	80
5.5.	Sector al que se dirige.	85

5.6. Establecimiento de conductas problema.	85
5.7. Establecimiento de conductas meta.	87
5.8. Metodología de la intervención.	88
5.9. Instrumentos/material a utilizar.	91
5.10. Cuadro resumen.	92
5.11. Cronograma.	95
Referencias bibliográficas.	96
Anexos.	
Anexo 1: Matriz de consistencia.	101
Anexo 2: Carta de presentación UIGV.	103
Anexo 3: Permiso del autor del instrumento de evaluación.	104
Anexo 4: Instrumento de evaluación.	105

Índice de Tablas.

Tabla 1: Distribución de Trabajadores por sexo y actividad del negocio.	50
Tabla 2: Operacionalización de la variable.	51
Tabla 3: Evaluación de los expertos que confirman la validez de contenido.	56
Tabla 4: Tabla de valores de confiabilidad.	57
Tabla 5: Estadísticos de Confiabilidad.	57
Tabla 6: Tabla de Baremos percentiles en las 5 dimensiones y en la satisfacción global.	58
Tabla 7: Pautas para interpretar los puntajes percentiles.	59
Tabla 8: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación: Satisfacción laboral	61
Tabla 9: Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones de la Satisfacción laboral.	61
Tabla 10: Resultados del nivel total de la satisfacción laboral.	63
Tabla 11: Resultados de la Dimensión Satisfacción de la supervisión de la escala de satisfacción laboral.	64
Tabla 12: Resultados de la Dimensión: Satisfacción del ambiente físico de la escala de satisfacción laboral.	66
Tabla 13: Resultados de la Dimensión satisfacción de las prestaciones de la escala de satisfacción laboral.	67
Tabla 14: Resultados de la Dimensión satisfacción intrínseca de la escala de satisfacción laboral.	69
Tabla 15: Resultados de la Dimensión satisfacción por la participación en la toma de decisiones de la escala de satisfacción laboral.	70

Índice de Figuras

Figura 1: Nivel de Satisfacción laboral.	62
Figura 2: Dimensión Satisfacción de la supervisión.	64
Figura 3: Dimensión satisfacción del ambiente físico.	66
Figura 4: Dimensión satisfacción de las prestaciones.	67
Figura 5: Dimensión de la satisfacción intrínseca.	68
Figura 6: Satisfacción por la participación en la toma de decisiones.	70

Resumen.

Presento este trabajo de investigación que tiene como objetivo determinar el nivel de Satisfacción laboral presentado en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista, Callao. El instrumento de evaluación utilizado para esta investigación es la Escala de Comportamiento organizacional ECO 50, adaptada en Perú por el psicólogo José Luis Pereyra Quiñones en el año 2015. La muestra en la que se aplicó la Escala de Comportamiento Organizacional está compuesta por 66 personas que laboran el mercado.

La escala de comportamiento organizacional ECO 50 consta de 23 preguntas presentadas de manera positiva, evalúa la satisfacción a través de una escala Likert y la mide a través de 5 dimensiones: satisfacción de la supervisión, satisfacción del ambiente físico, satisfacción de las prestaciones, satisfacción intrínseca y satisfacción en la participación en la toma de decisiones.

Los resultados obtenidos indican que la satisfacción laboral de los trabajadores del Mercado El Pacífico se encuentran, globalmente, en el nivel de Muy Baja, siendo la dimensión con más bajo puntaje la satisfacción en la participación en la toma de decisiones.

Los resultados obtenidos motivan un programa de intervención dirigido a mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores con la finalidad de disminuir las probabilidades de ausentismo y deserción laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Mercado, trabajadores, Escala de comportamiento organizacional ECO 50, Programa de intervención.

Abstract

The objective of this research work is to determine the level of job satisfaction of the workers of Mercado El Pacifico in the district of Bellavista, Callao. The evaluation instrument used is the ECO 50 Organizational Behavior Scale, adapted in Peru by the psychologist José Luis Pereyra Quiñones in 2015. The sample in which the organizational behavior scale was applied is composed of 66 people who work in the market.

The ECO 50 organizational behavior scale consists of 23 questions presented in a positive way, assessing satisfaction through a Likert scale and measuring it through 5 dimensions: satisfaction of supervision, satisfaction of the physical environment, satisfaction of benefits, satisfaction intrinsic and satisfaction in participation in decision making.

The obtained results indicate that the labor satisfaction of the workers of Mercado El Pacífico are, overall, at the Very Low level, being the dimension with the lowest score the satisfaction in the participation in the decision making.

The results obtained motivate an intervention program aimed at improving the job satisfaction of workers in order to reduce the likelihood of absenteeism and job desertion.

Key words: Job satisfaction, Market, workers, Scale of organizational behavior ECO 50, intervention program.

Introducción

La satisfacción laboral es un tema de mucha importancia dentro de una empresa u organización económica, sea esta productiva, comercial, de servicios o de apoyo comunitario.

Forman parte de la variable satisfacción laboral diferentes aspectos que se identificaron en esta investigación como “Dimensiones”, estas dimensiones de la satisfacción laboral que están identificadas en el instrumento utilizado para evaluar el nivel presente en los trabajadores del Mercado El Pacifico son: el ambiente físico, la capacitación o supervisión, la satisfacción intrínseca, la participación en la toma de decisiones y la satisfacción en cuanto a las prestaciones es decir a la retribución económica.

Dividiremos el presente trabajo de investigación en cinco capítulos que han sido estructurados como se detalla a continuación:

Capítulo I: presentamos la realidad problemática de la organización que hemos escogido para realizar esta investigación, en este caso un mercado de abastos del distrito de la provincia constitucional del Callao, Bellavista. Un mercado que como muchos hace algunos años ha visto mermadas sus ventas debido a la proliferación de supermercados y cadenas de bodegas donde se expende mercadería muy variada y que atienden, en algunos casos, hasta 24 horas al día.

Capítulo II: presentamos antecedentes de esta investigación tanto a nivel internacional como nacional, presentamos un resumen de trabajos de investigación sobre la satisfacción laboral, aplicada a varias organizaciones, además de citar varios conceptos dados por autores sobre esta variable y que nos permitirán conocer más sobre ella y comprender la importancia de la satisfacción laboral dentro de una organización.

En el Capítulo III explicamos la metodología utilizada para determinar el nivel obtenido de satisfacción laboral, el tipo y el diseño de la investigación, explicamos

el detalle de población estudiada, la muestra y características del instrumento utilizado.

El Capítulo IV presenta el procedimiento realizado, los resultados y la presentación mediante tablas y gráficos que nos darán una explicación con los detalles necesarios sobre los niveles de satisfacción laboral en las 5 dimensiones en las que se evalúa la satisfacción laboral en el instrumento utilizado: la Escala de Comportamiento Organizacional ECO50.

Además, en este capítulo presentamos las conclusiones y las recomendaciones para mejora de la satisfacción laboral en la población a la cual fue aplicada la presente investigación.

Finalmente, en el Capítulo V se presenta al detalle el programa de intervención para mejorar el nivel encontrado de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del Mercado El Pacifico, este programa de intervención consta de 8 sesiones durante las cuales, siguiendo la metodología de un taller, se busca aumentar de nivel de la satisfacción laboral en las diferentes dimensiones evaluadas.

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción y presentación de la realidad problemática

Presentación de la organización económica elegida:

En todo el mundo, existen estos espacios llamados mercados, y existen desde que el hombre empezó a vivir en comunidades y a necesitar productos que eran ofrecidos por otros, estos espacios han sido durante muchos años lugares utilizados no solo para el intercambio de productos sino también como un sitio de intercambio de ideas y reuniones amenas entre compradores y vendedores, y entre los miembros del mercado propiamente dichos los cuales empezaron a formar asociaciones en búsqueda de un bienestar común que beneficie no solo a su economía personal y familiar sino en general a la economía de su comunidad; lamentablemente a medida que la globalización ha avanzado los mercados de barrio han ido desapareciendo y en su lugar se han instalado sucursales de las grandes cadenas de supermercados ocupando ese lugar como proveedoras de las necesidades de las familias, esto ha generado entre los comerciantes, incertidumbre económica y por ende temor ante la pérdida de puestos de trabajo y fuente de ingresos de las personas que son propietarias o laboran en los mercados de barrio.

Los compradores prefieren muchas veces realizar sus compras en los supermercados, esto debido a las facilidades de pago que representan las tarjetas de débito y/o crédito además porque los supermercados pueden ofrecer precios más bajos de ciertos productos, promociones y descuentos ya que cuando estos se abastecen compran en gran cantidad y obtienen beneficios que luego trasladan a sus clientes.

En el periodo 2007-2016, según la Encuesta Económica Anual del INEI, el número de supermercados que funcionan a nivel nacional aumentó en 529.4%, a inicios del año 2007 estaban en el mercado 51 establecimientos y para el año 2016 el número aumentó a 321, esto debido a los cambios en los patrones de

consumo de la clase media y media alta, y el uso de las tarjetas de crédito y/o débito.

Presentación de la realidad problemática:

Dentro de toda organización que puede ser llamada de diversas formas tal como: empresa, negocio, centro de labor o centro de trabajo, existen diversas variables para medir el grado o nivel de bienestar de los trabajadores con respecto a su desempeño dentro de la organización, entre estas variables encontramos al estrés, la satisfacción y la motivación laboral. Cada una de estas variables es de importancia para el desarrollo y el éxito de una organización empresarial, todas tienen influencia directa o indirecta en la productividad y desarrollo del negocio u organización.

La satisfacción laboral del personal de una empresa es importante ya que evita que estos desarrollen apatía por el trabajo y presenten un nivel de compromiso pobre con las metas y planes de la organización.

Idalberto Chiavenato (1992), considera que “el hombre inventó las organizaciones para adaptarse a las circunstancias ambientales y poder alcanzar objetivos”.

Nos sigue diciendo Chiavenato que: “Si se logra esa adaptación y se consiguen los objetivos, la empresa se considerará eficaz y podrá crecer y sobrevivir, en la medida en que el volumen de lo obtenido mediante sus productos y servicios, sea mayor que lo invertido”. Es decir que el compromiso de los trabajadores con una empresa en la cual se sienten satisfechos se traduce en eficacia y en productividad.

También nos dice que “los seres humanos están obligados continuamente a adaptarse a una gran variedad de situaciones diversas que le sirven para satisfacer necesidades y mantener un equilibrio emocional, lo que conocemos como **estado de adaptación**, especialmente cuando se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas, también a la satisfacción de las necesidades de seguridad, a las necesidades de pertenecer a un grupo social, a las necesidades de estima y a las necesidades de autorrealización”.

La imposibilidad de satisfacer estas necesidades superiores, ocasiona muchos problemas de adaptación, dado que la satisfacción depende de otras personas, especialmente de las autoridades; por lo tanto, es necesario que la administración comprenda la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas.

La adaptación no es igual en todos los trabajadores, varía de una persona a otra además que puede variar de un momento a otro y en un mismo individuo. Una buena adaptación es muestra de "Salud Mental" es decir sentirse bien consigo mismo, sentirse bien con respecto a la sociedad y ser capaz de enfrentarse a las exigencias de la vida.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) nos dicen que, la Satisfacción Laboral es una actitud o un conjunto de actitudes que tienen las personas y que están desarrolladas hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden estar referidas al trabajo en general o hacia partes específicas del mismo, para Bravo, Peiro y Rodriguez la satisfacción laboral es una actitud.

Entonces, la satisfacción laboral es un concepto globalizador que hace referencia a las actitudes de las personas con respecto a diversos aspectos de su trabajo. Entonces decimos que hablar de satisfacción laboral es hablar de actitudes.

Pérez, Mónica (2002) define la satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, por lo que esta actitud se basa en creencias y valores del trabajador y que ha desarrollado por su propio trabajo. Pérez explica que las actitudes del trabajador son determinadas tanto por las características del puesto como también por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "cómo debería ser", o, dicho de otra manera, lo que desea un empleado de su puesto, son: las necesidades, los valores y los rasgos personales.

La satisfacción laboral contribuye a desarrollar de mejor manera una organización, si los trabajadores se sienten comprometidos con el proyecto en el cual participan este proyecto avanza de manera significativa.

La satisfacción laboral es una variable que cobra importancia ya que la sensación de insatisfacción laboral produce conductas que se transforman en problemas y que afectan el desarrollo laboral de los trabajadores de una organización.

Los problemas que se presentan cuando no hay satisfacción laboral en los trabajadores son: el ausentismo laboral, tardanzas, renuncias, abandono de trabajo, incumplimiento de las normas de la empresa, falta de motivación,

En esta investigación lo que vamos a medir es la satisfacción laboral en los trabajadores del Mercado El Pacifico ubicado en el distrito de Bellavista en la Provincia Constitucional del Callao.

La población de la presente investigación está conformada por 66 trabajadores del Mercado El Pacifico que fue fundado el 04 de junio de 1987, el mercado cuenta con 90 puestos y 80 trabajadores entre asociados y no asociados, este mercado está ubicado en la cuadra 31 de la Avenida Oscar R. Benavides en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión satisfacción de la supervisión en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión satisfacción del ambiente físico en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión satisfacción de las prestaciones en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión satisfacción intrínseca en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión satisfacción por la participación en la toma de decisiones en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión de satisfacción de la supervisión en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión de satisfacción del ambiente físico en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión de satisfacción de las prestaciones en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión de satisfacción intrínseca en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista-Callao.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión de satisfacción por la participación en la toma de decisiones en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao.

1.4 Importancia y justificación de la presente investigación

Esta investigación se justifica por:

La necesidad de conocer el grado de Satisfacción laboral en los trabajadores del Mercado El Pacifico de Bellavista Callao para hacer de este espacio de trabajo un lugar adecuado y agradable para el desarrollo profesional de todos los trabajadores.

Esta investigación también es importante porque podremos medir el nivel o grado de satisfacción con respecto al ambiente físico, medir si el local es el apropiado para el desarrollo de las labores, si cuenta con buena iluminación, especialmente de luz natural, adecuada ventilación, si es fácil de mantener el orden y la limpieza, pero sobre todo en el caso de un mercado de abastos donde se expenden muchos alimentos es importante cuidar que se cumplan todas las condiciones sanitarias que se piden por exigencia municipal.

Medir también la percepción de los trabajadores en cuanto a la retribución económica, al sueldo y beneficios económicos que goza el trabajador, seguro de salud, permisos, beneficios sociales, vacaciones, etc.

La satisfacción intrínseca está asociada a disfrutar el trabajo que una persona realiza, en este caso es la atención al público, en obtener placer por ver satisfecho al cliente.

Satisfacción que da la supervisión y capacitación que reciben los trabajadores para realizar adecuadamente su trabajo, y por último la satisfacción por la participación de los trabajadores en la toma de decisiones con respecto al manejo, mejoras, políticas y planes para el mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao.

.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

No se han encontrado antecedentes iguales al tema escogido: Satisfacción laboral en trabajadores de un mercado de abastos, por lo que se presentan a continuación algunos temas que guardan relación con los conceptos elegidos para esta investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Frías (2012) llevo a cabo una investigación para determinar el **Compromiso y la satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y.**

“La Generación Y” son los jóvenes nacidos entre los años 1980 y 2000, son también conocidos como los Millenians, son jóvenes que para el año 2012 cuando se realizó esta investigación estaban entre los 12 y los 32 años, muchos de ellos se encontraban ya en la edad de trabajar, es por esta razón que esta investigación se orientó a identificar los principales componentes que hacen que este grupo particular de jóvenes profesionales a permanecer por tiempos más prolongados en las organizaciones de negocios o empresas.

En esta investigación podemos encontrar la descripción de las características particulares de este nuevo segmento generacional que compone actualmente la fuerza laboral, y como se relacionan estas características con la satisfacción laboral como una forma de comprender las razones que motivan que esta generación permanezca menos tiempo en sus trabajos.

Además, se realizó una revisión teórica de las distintas fuentes de la literatura encargada de explicar estos fenómenos y a partir de ello, se revisó una serie de instrumentos que permiten relevar las principales causas por las cuales muchos miembros de esta generación que laboran en una ONG (organización no gubernamental) abandonan la organización.

Esta investigación tuvo como finalidad proponer en una futura investigación y completar un plan de acción que permita abordar la problemática descrita en párrafos anteriores.

La población de este estudio estuvo conformada 26 personas que laboran en la ONG y que nacieron después del año 1980 por lo que conforman la llamada Generación Y.

Para los fines de esta investigación, se diseñó una encuesta cuyo objetivo fue levantar información acerca del nivel de satisfacción laboral y compromiso de los trabajadores de la ONG.

Esta encuesta responde a una adaptación de encuestas diseñadas por importantes consultoras organizacionales.

Se diseñó la encuesta tomando como base principal las preguntas que realiza Gallup, en la cual, según lo señalado por Forbringer (2002), se evalúan los elementos más importantes para atraer y mantener a los trabajadores más talentosos a través de 12 preguntas medidas en una escala Likert. Gallup trató de determinar, en esta encuesta, el número mínimo de elementos para medir con precisión el entorno laboral, a través de preguntas que son capaces de diferenciarse.

El mismo autor señala que respecto de mediciones anteriores, se mantuvieron los ítems en los cuales los empleados más comprometidos respondieron positivamente, y en el que el resto, no comprometido, respondió de forma neutral o negativa. Si bien las doce preguntas no captan lo que se quiere saber acerca del lugar de trabajo, capturaran la información más importante.

La pregunta de investigación que guio este estudio es si integrantes de la mencionada Generación Y requieren un plan de carrera claro y definido, con expectativas y metas realizables; un jefe que además sea mentor y coach, y una organización que los ayude a desarrollar las competencias que aún les faltan (Novoa, 2013).

Conclusiones de la investigación:

A partir de estos resultados y el análisis en esta investigación, es posible concluir que la Generación Y busca trabajos que tengan sentido social y no solo económico, busca trabajos que los hagan sentir importantes, que los enorgullezcan, donde perciban que contribuyen al éxito de la organización, donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta, y sin embargo a pesar de que un trabajo puede cumplir todas estas características no es completamente seguro la permanencia de dicha generación en el trabajo.

En este sentido, a partir de las entrevistas de salida se observa que actualmente la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex integrantes de la ONG, pertenecientes a la Generación Y, lo que por consiguiente lleva a la ONG a perder talento humano organizativo.

De esta forma, podemos confirmar que la hipótesis planteada, acerca de que las percepciones de satisfacción laboral hacia la estructuración de un plan de carrera, afectará positivamente la permanencia de los jóvenes independientemente de su compromiso y la satisfacción laboral que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo.

Hernández (2012) **“Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango”**

En esta investigación Hernández mide el impacto que la disminución de los ingresos económicos causa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa, determinando que la disminución si está asociada al nivel de retribución económica; la pregunta que se planteó Hernández fue: ¿Las empresas dedicaran recursos para medir y analizar el nivel de satisfacción de sus vendedores, siendo estos la pieza clave para alcanzar las metas de la empresa?

Esta investigación se realizó entre los vendedores y supervisores de ventas de empresas distribuidoras de snacks ubicadas en la ciudad de Quetzaltenango en Guatemala.

Para recopilar la información se usó dos instrumentos: una encuesta dirigida a los vendedores para determinar si estos son objeto de análisis sobre su satisfacción laboral y un cuestionario de preguntas de opción múltiple para los jefes directos de los vendedores para evaluar si se utilizaban herramientas y de ser de así, de qué tipo. El método estadístico que se utilizó para la tabulación de las respuestas fue el de aproximar y establecer los datos necesarios utilizando técnicas sencillas como conteo, tabulación y utilización de rangos. Se utilizaron dos universos: vendedores y supervisores de las empresas distribuidoras de snacks ubicadas en la ciudad de Quetzaltenango.

Luego del estudio teórico y el análisis del trabajo de campo se concluyó que muchas de las empresas distribuidoras de snacks que se encuentran en la ciudad donde se realizó la investigación, si realizan la medición del nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores encargados de las ventas, siendo las empresas con mayor recurso financiero las que presupuestan este tipo de evaluaciones, mientras que el resto de empresas no priorizan la medición del nivel de satisfacción laboral de sus vendedores, ya que esto representa gasto de recursos y los objetivos de estas empresas no coinciden con el manejo de estas herramientas.

Según esta investigación los vendedores se muestran satisfechos con su trabajo por su motivación extrínseca centrada en el beneficio económico que reciben de su trabajo, el cual es superior al promedio local, pero si se pregunta sobre sus motivadores intrínsecos el vendedor se muestra molesto por la forma como se conducen las empresas en este tipo de puestos.

Amezquita (2012) **“Satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia: Un análisis conjunto para el segundo trimestre del año 2012”**

En esta investigación se busca encontrar la relación entre calidad de empleo y satisfacción laboral, entendiendo como calidad de empleo las condiciones determinadas por la Organización Internacional del Trabajo, es decir la formalidad y respeto de los derechos laborales, esta investigación ratifica la relación entre estas dos variables.

Los datos usados para esta investigación se tomaron de la “Gran Encuesta Integrada de Hogares para el 2do trimestre del año 2012” teniendo en cuenta la información para 13 áreas metropolitanas del país de Colombia. La herramienta propuesta es la aplicación de un modelo Probit bivariado que analiza de manera integral la correspondencia entre los determinantes de la satisfacción laboral y calidad de empleo.

Esta investigación confirma la hipótesis inicial planteada en este estudio, es decir que la calidad del empleo se refleja en la satisfacción laboral y por tanto en las condiciones de trabajo; en términos generales, la probabilidad que los colombianos se sientan satisfechos en sus trabajos es de 96%, la probabilidad que encuentren buenos empleos es del 50%, y la probabilidad conjunta de encontrar buenos empleos y estar satisfechos con estos es de 47%.

Fuentes (2012) **“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango).**

Este estudio se realizó para establecer si la satisfacción laboral tiene influencia en la productividad.

Los objetivos específicos de esta investigación fueron:

- Evaluar el nivel de satisfacción laboral,
- Determinar la importancia que el personal desarrolle su trabajo adecuadamente
- Que el personal se sienta satisfecho con su labor y
- Que esto se vea reflejado en la productividad.

Las variables medidas en este estudio fueron dos: satisfacción laboral y la productividad.

El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Al finalizar el estudio y teniendo como base los resultados, se estableció que no existe influencia de la satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un grado de satisfacción laboral alto (de 67%) y esto se explica por varios motivos: los trabajadores son reconocidos por

la labor que desempeñan, tienen buenas relaciones interpersonales con los compañeros y jefes, las condiciones del trabajo en general son favorables a todo el personal, las normas y políticas de la empresa están acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial, como entidad es un buen patrono.

Resultados de las encuestas de productividad: la mayoría de trabajadores obtuvieron por encima de 90 puntos, lo que significa que los objetivos que se plantean en el Departamento de Recursos Humanos del organismo judicial se logran por el buen trabajo que se realiza día a día. Por lo tanto, se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad.

También se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral de manera constante para tener información actual de la misma, se propone, además, establecer canales de comunicación asertiva como una estrategia para mejorar la satisfacción del personal, otra de las estrategias importantes es la capacitación permanente de los trabajadores.

Pablos (2016); **Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres.**

En este estudio Pablos analiza el nivel de satisfacción laboral que presentan las enfermeras que prestan servicios en los hospitales públicos de las dos capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y pertenecen al Sistema de Salud.

El interés principal de este trabajo es contribuir en mejorar la calidad asistencial de los hospitales donde se efectuó el estudio, a la vez que se busca mejorar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras que desarrollan su trabajo en estos hospitales.

La investigación ha sido desarrollada desde la perspectiva de la metodología cuantitativa, con un diseño descriptivo de encuesta. Los datos se obtienen con dos tipos de instrumentos:

- Cuantitativo, basado en el diseño, desarrollo y análisis de un cuestionario, con el fin de medir y observar datos consistentes y estandarizados para todos los sujetos,

- Cualitativo, desarrollado a través de aplicación de grupos de debate, que permite buscar otro tipo de información acerca de la situación en que se encuentran las enfermeras.

La utilización combinada de técnicas cuantitativas y cualitativas, permite ampliar el campo de investigación, ya que no debe olvidarse que el uso de diferentes técnicas metodológicas puede contribuir a controlar y corregir los sesgos propios de cada método.

Se escogieron dos instrumentos para la recogida de datos:

- 1.- El cuestionario (instrumento cuantitativo), y los
- 2.- Grupo de discusión (instrumento cualitativo).

Por las características del estudio, el cuestionario de escala de Likert permite establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen las enfermeras. La escala de tipo Likert es una escala psicométrica utilizada comúnmente en cuestionarios; esta escala tiene un uso amplio en encuestas especialmente en las realizadas para la investigación.

Las conclusiones a las que llego este trabajo de Investigación son las siguientes:

- a)- Es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de enfermería, pues que se realice el trabajo con falta de interés puede repercutir en el cuidado de los pacientes además de tener un impacto en la propia salud de las enfermeras.
- b)- Una de las estrategias de cambio podría darse en los cursos ofertados por los encargados responsables de la formación continuada que se ofrece a las enfermeras, estos cursos deberían ser adecuados a las necesidades de las enfermeras tanto en cantidad como en contenido, buscando el máximo nivel de pertinencia, eficacia y eficiencia.
- c)- Es importante realizar estudios de satisfacción laboral periódicamente, con el fin de conocer y actualizar las necesidades que tiene el personal de enfermería y encontrar técnicas, estrategias y soluciones para la mejora de la satisfacción laboral.

Este estudio confirmó que el grado de satisfacción laboral que presenta el grupo de enfermeras incluidas en el mismo es medio alto en relación con la escala utilizada en esta investigación.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) **“Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en 3 municipalidades”**.

Estos investigadores consideraron importante el papel que cumplen las municipalidades distritales en la economía del país y por ello midieron la satisfacción laboral de los trabajadores de 3 municipalidades de Lima y Callao, el estudio consistió en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con tres variables ocupacionales: Condición laboral, Genero y Tiempo de servicios.

Esta investigación es del tipo descriptiva y correlacional con un enfoque cuantitativo, se realizó tomando una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades consideradas para este estudio.

Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” elaborado por Sonia Palma en 2005, este cuestionario tiene cuatro factores:

- (a) Significación de la Tarea, entendido como el grado de impacto que tiene un puesto de trabajo en nuestras vidas.
- (b) Condiciones de Trabajo, referido al conjunto de beneficios laborales: pensiones, seguridad social, ambiente de trabajo, etc.
- (c) Reconocimiento Personal y/o Social, entendido como el aprecio y valoración del trabajador como parte de un entorno laboral; y
- (d) Beneficios Económicos, es decir las retribuciones económicas que recibe un trabajador por el desempeño de su labor.

Los niveles de satisfacción laboral reportados por los trabajadores de las municipalidades analizadas en la presente investigación se pueden considerar en el rango Promedio, lo cual indicaría que hay posibilidades de mejorar este resultado. No existen grandes diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes y se rigen por la misma ley.

Respecto a cada uno de los factores analizados en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades coincidieron en reportar el más alto porcentaje de satisfacción para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Rango Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están de acuerdo con el sueldo que perciben con relación a la labor realizada.

Quispe (2015) **Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas.**

En esta investigación se busca determinar si existe relación entre dos variables de la psicología organizacional: el clima organizacional y la satisfacción laboral y determinar además el grado de esta relación.

Para la realización del presente estudio se utilizó una muestra del total de la población, esta estuvo conformada por 30 trabajadores de la asociación a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert.

Para diagnosticar el clima organizacional el cuestionario estuvo compuesto por 21 ítems, que correspondían a 5 dimensiones y para medir la satisfacción laboral se usaron 14 ítems correspondiente a 2 dimensiones, validado este cuestionario por tres profesionales expertos en la materia.

La hipótesis principal señalaba que existía relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Tras este estudio se comprobó que efectivamente existe una relación entre las dos variables, es decir, existe relación entre el clima organizacional y satisfacción

laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las dimensiones de clima organizacional, de la estructura, la autonomía, las relaciones interpersonales, y la identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la variable satisfacción laboral.

Campos (2016) **“Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola de distrito de Illimo, Chiclayo”**.

Esta investigación que es no experimental, además de transversal y descriptiva, tuvo como objetivo final determinar el nivel de satisfacción laboral que perciben los trabajadores de una empresa de negociación agrícola ubicada en el distrito de Illimo de Chiclayo.

Se realizó en marzo del año 2016 y la muestra estuvo constituida por 72 trabajadores que fueron seleccionados de acuerdo a los criterios de muestreo probabilístico.

Para esta investigación se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, resguardándose los principios éticos y los criterios de científicidad, los resultados revelaron que el 60% de los trabajadores se encontraban insatisfechos. Esta insatisfacción se identificó mediante la actitud negativa y la incomodidad presentada en el ambiente de trabajo.

La insatisfacción laboral de los trabajadores se debe a varios factores que enumeramos a continuación:

- Los trabajadores perciben la tarea que realizan como algo sin importancia.
- Se sienten incómodos al realizar las actividades a su cargo.
- Manifiestan que las tareas que realizan no cubre sus expectativas en especial las que se refieren a las expectativas económicas.
- No existe una buena relación de equipo entre los trabajadores, ni en pequeños grupos.
- La empresa les limita el trabajo para no reconocer horas extras.
- La sensación que el jefe no valora su esfuerzo es constante.

Por todas las razones anteriormente expuestas afirmamos que la mayor parte de los trabajadores, un 60%, se encuentran insatisfechos, lo cual los hace más propensos a tomar la decisión de renunciar a su empleo.

Yeren (2017). **Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A.**

Este estudio tiene como objetivo establecer la relación entre dos variables: el nivel presentado de la satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa Klauss S.A.

Como hipótesis se considera que hay una relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa.

La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional aplicada a una población de 40 colaboradores siendo este el total de la muestra.

Las variables de estudio fueron: la satisfacción laboral y la productividad, este estudio intento buscar la relación entre ambas variables, y que efecto tiene esta relación en el buen desempeño de los colaboradores.

Después de realizada esta investigación se concluyó que existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y la productividad, esta relación se ve traducida en el desempeño laboral que es regular.

Millán y Montero (2017) **“Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016”**.

Este estudio se realizó para establecer si existe relación entre dos variables: el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, también se busca determinar si estas variables se relacionan positivamente.

La investigación fue realizada con un enfoque cuantitativo, de tipo observacional, y con un nivel relacional, se encuestó en una muestra de 29 trabajadores.

El cuestionario utilizado para medir el Clima Organizacional fue la “Escala de Clima Laboral” Palma (1999), que tiene cinco dimensiones detalladas a continuación:

- a) Autorrealización,
- b) Involucración Laboral,
- c) Supervisión,
- d) Comunicación y
- e) Condiciones Laborales;

y para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario "Escala de Satisfacción Laboral" SL- SPC Palma (2005), que tiene cuatro dimensiones:

- a) Significación de la Tarea,
- b) Condiciones de Trabajo,
- c) Reconocimiento Personal y/o Social y
- d) Beneficios Económicos.

La presente investigación halló que, si existe relación entre los constructos planteados, es decir entre el Clima organizacional y la Satisfacción Laboral, y aunque se confirmó que existe relación también se confirmó que existen diferencias cuando se hace el análisis por dimensiones entre las variables, por ejemplo, en la dimensión Beneficios Económicos en el caso de la variable Satisfacción Laboral, y en la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

Luego del estudio realizado se recomendó efectuar una capacitación constante al personal de la empresa, hacer a los trabajadores parte de los logros y propuestas de la institución, analizar los sueldos y salarios de los trabajadores, promocionar a los trabajadores a puestos de mayor jerarquía, ejercer supervisión y control de las actividades de los trabajadores por medio de un líder cuyo objetivo es mejorar la productividad de los trabajadores.

2.1.3. Antecedentes Locales

Diario Gestión (2014) **“El 45% de los trabajadores no es feliz en su centro de labores”**

El Diario Gestión encargó una encuesta a la empresa Supera, los resultados arrojaron que casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, esta percepción de infelicidad podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas, ya sea por hacerlas mal o por dejar de cumplirlas al no ser satisfactorias.

El 45% de las personas participantes en la encuesta manifestó no sentirse feliz en su centro de labores y casi la mayoría de los encuestados relacionaron esto con problemas vinculados con el clima de trabajo.

El 52% de encuestados siente que sus ideas y opiniones son "poco valoradas" en la empresa en la que trabajan, y sólo el 7% que consideraba "muy valoradas" sus propuestas.

En cuanto a la claridad de la comunicación con el jefe directo, la encuesta arrojó un porcentaje de 52% que considera que es "bajo", un 40% lo califica de "bueno" y solo un 8% de "excelente".

Otro punto a evaluar es el apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar los objetivos trazados, el 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo que les da la empresa es "bajo", el 28% lo considera en el nivel "bueno" y el 21%, considera como "excelente".

Con relación a los salarios en relación al mercado: tenemos que el 47% afirma que percibe su sueldo como "bajo", mientras hay un 45% que lo considera "bueno" y el 8% asegura contar con un pago de nivel "excelente".

Como resultado del estudio se presentan factores que podrían mejorar la satisfacción de los trabajadores, esos factores son:

- mayor reconocimiento de la labor del trabajador,
- capacitaciones constantes,

- mejorar la comunicación existente entre los jefes y trabajadores,
- mejor trato en el centro laboral y
- aumento de salario.

Este estudio se realizó tomando como muestra a 1,500 colaboradores de primera, segunda y tercera línea de diferentes sectores de la economía: Minería, Banca, Retail, Telecomunicaciones y servicios. El estudio se realizó entre abril y junio del 2014 en Lima, Arequipa y Chiclayo.

Info Capital Humano (2018) **Satisfacción laboral genera un 44% de retención laboral.**

Según este artículo, la motivación laboral es un aspecto que nunca debe faltar en una organización ya que supone una forma de mantener un ambiente agradable y proactivo dentro de una empresa. Las empresas más productivas son aquellas donde sus colaboradores cuentan con un buen clima laboral.

Un clima laboral satisfactorio influye en el compromiso con la empresa y se encuentra directamente relacionado con los resultados de la empresa en ventas, retorno de inversión y productividad.

Según este artículo los empleados felices son 300% más innovadores y su productividad puede aumentar hasta un 13% cuando posee un estado emocional positivo.

Diario El Comercio (2018) **Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por un mal clima laboral.**

En una reciente encuesta realizada por Aptitus el 81% de los trabajadores encuestados, consideró que el ambiente laboral es muy importante para su desempeño. Según esta encuesta un 86% de los trabajadores peruanos afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral aun a pesar de estar de acuerdo con el salario que obtiene por el puesto laboral.

El punto más importante para aceptar un puesto de trabajo es la remuneración con un porcentaje de 27%, seguido por un 23% coloca en segundo lugar de prioridades al buen clima o ambiente laboral en sus centros laborales.

El tercer aspecto más valorado por los trabajadores con un porcentaje de 22%, es contar con todos los beneficios de un trabajador formal; seguido por la opción de formar línea de carrera con un porcentaje de 19%, e incentivos laborales como tener horarios flexibles con un porcentaje de 9%.

El 81% de los trabajadores encuestados consideró que el clima laboral es muy importante para su desempeño laboral y el 19% precisó que este aspecto no influye en sus funciones.

Respecto a cómo se desarrolla el ambiente en la organización, el 70% de los encuestados indicó que toman en cuenta sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones y el 30% que no lo hacen.

Solo el 49% de los trabajadores manifestó que practican la meritocracia como forma de reconocimiento o premio a su desempeño; y, por otro lado, el 64% reconoció sentirse valorado por su jefe directo. Un 36% dijo no sentir que su trabajo era apreciado.

Cabe precisar que Aptitus realizó esta encuesta a empleados peruanos de los rubros de servicios generales, marketing y ventas, educación y salud, retail, energía y minería, consultoría, consumo masivo y comunicaciones. El 56% de ellos tiene una profesión universitaria y el 44% técnica.

2.2 Bases teóricas: Teorías de la Satisfacción Laboral:

Presentamos a continuación diversas teorías que han estudiado la Satisfacción Laboral desde diferentes ángulos:

2.2.1 La teoría de los dos factores: motivación-higiene formulada por Herzberg, Mausner y Synderman (1959).

Esta teoría nos dice que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades, estas categorías son independientes una de la otra y a la vez influye de manera distinta en la conducta.

La primera categoría está formada por los factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, estos factores son: el logro, el reconocimiento de la labor realizada, el progreso, el trabajo mismo, las posibilidades de desarrollo y la responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no funcionan como motivadores por lo que producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son:

- Política de la organización,
- calidad de la supervisión,
- relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados,
- salario,
- seguridad en el empleo,
- condiciones de trabajo y
- posición social.

Esto mismo se cita en el trabajo de investigación de Alfaro, Leyton, Antonio, Meza, & Sáenz, (2012) estos planteamientos se vinculan con diversas variables que intervienen en el grado de Satisfacción Laboral que experimenta una persona respecto a su trabajo. Entre las principales se encuentran las condiciones físicas del centro laboral, que incluye no solo los espacios sino también el contar con todos los materiales necesarios para la realización de las actividades (Robbins, 2003).

“El deterioro de estas condiciones ha sido asociado como una de las principales fuentes de insatisfacción” (Malvárez & Castrillón, 2006).

Otra variable relevante son los beneficios laborales (Cavalcante, 2004) todo trabajador tiene interés en trabajar en una organización que respete sus derechos laborales, que cumpla con puntualidad los pagos regulados por ley como son: la cuota de seguro social, el monto de la previsión para la pensión, las horas extras, las vacaciones y las gratificaciones.

“Si las recompensas son adecuadas se manifestará un mayor grado de Satisfacción Laboral (Vásquez, 2007), pues los colaboradores perciben una equivalencia entre su desempeño y sus beneficios remunerativos”.

2.2.2. La Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954)

En esta teoría Maslow formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades que detallamos a continuación:

- 1) Necesidades Fisiológicas: que incluye el hambre, la sed, el refugio, el sexo y otras necesidades físicas.
- 2) Necesidad de Seguridad: que incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional de la persona.
- 3) Necesidades Sociales: incluye el afecto, la pertenencia a un grupo, la aceptación y la amistad.
- 4) Necesidad de Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
- 5) Necesidades de Autorrealización: entendida como el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

McGregor (1959) señala que “el comportamiento humano está direccionado a través de la satisfacción de necesidades”, mientras logre satisfacer sus necesidades repetirá o no repetirá un comportamiento.

Por otra parte, Ayres y Malouff (2007:281) postulan que una manera de entrenar a los empleados en la solución de problemas y de ayudarles a que se sientan más positivos y satisfechos puede ser a partir de la Teoría Social Cognitiva de Bandura que dice que los primeros mediadores del comportamiento son los procesos cognitivos especialmente los que resultan del aprendizaje vicariante es decir por imitación.

2.3 Definiciones conceptuales de la Satisfacción Laboral

A continuación, presentaremos algunas definiciones de la Satisfacción laboral:

Wright & Bonett (2007) señalan que: “la investigación meta analítica ha demostrado que la satisfacción laboral es un predictor significativo de la rotación de personal; además, la satisfacción laboral total explica mucho mejor la varianza que cada una de sus facetas consideradas de manera individual a decir: la satisfacción con el trabajo, la satisfacción con los colegas o la satisfacción con la supervisión o capacitación”.

Cuando la satisfacción laboral es baja, los individuos están aptos para empezar a buscar otro trabajo, mientras que cuando la satisfacción laboral es alta, los individuos probablemente permanecerán en sus puestos actuales de trabajo. Usualmente los trabajadores basan la elección de su centro de labores basados en varios aspectos ofrecidos por las empresas, la seguridad laboral y la seguridad económica son los principales aspectos al momento de elegir o continuar con una misma empresa.

Fernández y otros (1995) “La satisfacción laboral representa la actitud general que los trabajadores tienen hacia su trabajo, la cual puede ser positiva o negativa dependiendo de cómo se sienten dentro de sus organizaciones. Es así, que esta va a afectar directamente el comportamiento organizacional y la calidad de vida de los empleados”.

Quintero, Africano y Faria (2008) nos dicen que, “el clima organizacional percibido por un trabajador, se relaciona con la motivación intrínseca en torno al trabajo y ésta a su vez, va a intervenir de algún modo, en su satisfacción laboral”.

Martínez (2007) nos dice que “la Satisfacción Laboral, es asumida como una variable importante para los Gerentes de las organizaciones, por ser un componente clave en la gestión del Potencial Humano”.

En el Perú, diversos estudios de clima organizacional, han analizado que las percepciones de los empleados acerca de su entorno laboral, determina la productividad, la eficiencia y la calidad de servicios, (Bulnes et al., 2004). De alguna manera el clima organizacional va a influir en la forma de sentir de los individuos con respecto a la empresa y a sus miembros reflejándose ello en las prácticas.

Pineda (2012) “La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo, también es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”.

Pintado (2011, p.269) “Un empleado satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer con la organización. En contraste, un empleado insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a los compañeros de trabajo y estar continuamente en busca de un nuevo empleo”. Lo que nos dice Pintado es que la insatisfacción laboral tiene como consecuencia falta de compromiso con la empresa, incumplimiento de los horarios de trabajo y un trabajador posiblemente no saludable debido al estrés al que está sometido.

Chiavenato (2009) “Para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos dentro de una organización, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la

satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización.

Asimismo, las actitudes están relacionadas con el comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo”.

Robbins y Judge, (2009) definen a la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características” (p.31).

Arbaiza (2010) menciona. “La satisfacción en el puesto vendría a ser un sentimiento que refleja las actitudes hacia las tareas y funciones que un empleado realiza en un centro laboral. Existen diversos factores para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en su puesto de trabajo”. (p.183)

Hoppock (1935) consideró que “la satisfacción con el trabajo formaba parte de la satisfacción general con la vida y la relacionaba con la habilidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de las personas para el tipo de trabajo”.

2.3.1 Factores de la Satisfacción Laboral

Mónica Márquez Pérez (2002) considera que los factores determinantes de esta variable psicológica son:

- Reto del trabajo en sí mismo.
- Sistema de recompensas justas económica y socialmente
- Condiciones favorables de trabajo en cuanto a los ambientes, las herramientas o materiales necesarios para llevar a cabo una labor.
- Colegas que brinden apoyo y que sepan trabajar en equipos
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Según Villagra (2007) “existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que generalmente son externos al empleado, tales como salario, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo, etc.

La satisfacción laboral también guarda relación con las actitudes del empleado con respecto al entorno, entonces al igual que las actitudes, predispone a la persona a comportarse de una determinada manera. Por lo tanto, la satisfacción podría explicar la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados de una empresa están insatisfechos”. (p. 182)

Luthans (2008) afirma que “existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, un estudio descubrió que si los campos de especialidad de estudiantes universitarios coincidían con sus empleos, dicha correspondencia predecía la satisfacción laboral subsiguiente. Sin embargo, las influencias y principales se resumen junto con las cinco dimensiones:

- a) El trabajo mismo: El contenido del trabajo mismo es una fuente importante de satisfacción laboral. Aun nivel más pragmático, algunos de los ingredientes más importantes de un empleo satisfactorio, descubiertos por encuestas a través de los años, incluyen un trabajo desafiante e interesante; además una encuesta descubrió que el desarrollo de la carrera (no necesariamente la promoción) era más importante para empleados tanto jóvenes como de mayor edad.

- b) Remuneración: Se reconoce que los sueldos son un factor significativo, aunque cognitivamente complejo, y multidimensional de la satisfacción laboral. El dinero no solo ayuda a las personas a satisfacer sus necesidades básicas sino también es para satisfacer necesidades de nivel superior. Con frecuencia los empleados consideran que el pago es un reflejo de como la administración ve su contribución a la organización.
- c) Oportunidades de ascenso: Las oportunidades de promoción parecen tener un efecto variable en la satisfacción laboral. Esto se debe a que las promociones adquieren diversas formas y tienen muchas recompensas adicionales. Por ejemplo, los individuos que son promovidos con base en su antigüedad experimentan con frecuencia satisfacción laboral, pero no tanta como los que son promovidos con base en su desempeño. Por otro lado, una promoción con un aumento salarial de 10% no está tan satisfactoria como una con un aumento de un 20%. Estas diferencias ayudan a explicar por qué las promociones de directivos son más satisfactorias que las promociones en los niveles inferiores de las organizaciones. Del mismo modo, en los últimos años, con el apalancamiento de las organizaciones y las estrategias de delegación de autoridad que lo acompañan, la promoción, en el sentido tradicional por la escala corporativa jerárquica del éxito, ya no está disponible como antes. Los empleados que operan en el nuevo paradigma, saben que las promociones usuales ya no están disponibles, pero tampoco son deseadas. Un ambiente de trabajo positivo y las oportunidades para crecer intelectualmente y ampliar la base de habilidades se han vuelto para muchos más importantes que las oportunidades de promoción.
- d) Supervisión: La supervisión es otra fuente moderada e importante de la satisfacción laboral. No obstante, se puede decir, por ahora existen dos dimensiones de estilo de supervisión que influyen en la satisfacción laboral. Una se centra en los empleados y se mide según el grado con el que un supervisor adquiere un interés personal y se preocupa por el empleado. Se manifiesta comúnmente en acciones en vigilar el desempeño del empleado. Proporcionarle consejos y ayuda y comunicarse con él a nivel personal y oficial. La otra dimensión es la participación o influencia, representada por los administradores que permiten a sus empleados participar en decisiones

que afectan sus propios empleos. En mayoría de los casos, este método genera una mayor satisfacción.

- e) Grupo de trabajo: La naturaleza del grupo de trabajo o equipo tiene un efecto en la satisfacción laboral. Los colegas o miembros de equipos, amistosos y cooperadores, son una fuente moderada de satisfacción para empleados individuales. El grupo de trabajo, especialmente un equipo “unido”, sirve como una fuente de apoyo, bienestar y consejo para los miembros individuales. La investigación indica que los grupos que requieren mucha interdependencia entre los miembros para llevar a cabo el trabajo tienen mayor satisfacción. Un buen grupo de trabajo o equipo eficaz hace que el trabajo sea más agradable. Sin embargo, este factor no es esencial para la satisfacción laboral. Por otro lado, si existe la condición contraria (no es fácil llevarse bien con las personas), este factor puede producir un factor negativo en la satisfacción laboral. Además, la investigación realizada a través de las culturas indica que, si los miembros se resisten a los equipos en general y a los equipos auto dirigidos en particular, se sentirán menos satisfechos que si aceptaran formar parte de ellos.
- f) Condiciones de trabajo: Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitará llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas. En otras palabras, el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral es similar al del grupo de trabajo. Si las condiciones son buenas puede haber o no un problema de satisfacción; si las condiciones son deficientes, muy probable lo habrá”.

2.4 Enfoques de la Satisfacción Laboral

El enfoque de la equidad plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido por la empresa.

Este enfoque considera además que la satisfacción o insatisfacción estarán determinadas por las comparaciones que hace el individuo entre lo que aporta, lo que recibe a cambio y lo que aportan y reciben otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia por lo que este enfoque es algo subjetivo ya que este aporte puede ser difícil de medir y de calcular lo que es aportado por cada individuo y cuanto es lo que debe recibir por la parte aportada.

El enfoque o modelo de las expectativas, considera que la satisfacción laboral es el producto de las diferencias percibidas por el sujeto entre lo que él considera entregarle a su actividad laboral y los beneficios que realmente obtiene por su labor.

Se considera que estos enfoques se complementan y aportan una visión holística e integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. De esta manera, se puede decir que la satisfacción es el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos. Además, las actitudes que asume el sujeto en relación a estas discrepancias varían en dependencia de si se trata de factores intrínsecos o extrínsecos.

2.5 Modelos que explican la satisfacción

2.5.1. Escala de Satisfacción Laboral” SL- SPC Palma (2005), que tiene cuatro dimensiones:

- a) Significación de la Tarea,
- b) Condiciones de Trabajo,
- c) Reconocimiento Personal y/o Social y
- d) Beneficios Económicos.

El resultado a partir de la evidencia encontrada en la presente investigación, halla relación entre los dos constructos planteado: Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, existe diferencia significativa cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción

Laboral), en la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

2.5.2. Modelo de las determinantes de la Satisfacción Laboral Lawler (1973).

Plantea la relación entre “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawer (1968). Lawler parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o insatisfacción laboral, es decir, que estas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de este. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

“Cuanto más alto se encuentre una persona en una jerarquía y cuanto mayor responsabilidad, educación, habilidad y antigüedad posea, esperará recibir, la mayor compensación. Cuanto más dependientes sean los empleados de su retribución para satisfacer las necesidades de existencia tanto más se verá afectada la satisfacción con su pago por el costo de la vida” Lawler (1973)

2.6 Dimensiones de la satisfacción laboral

2.6.1. Dimensiones definición:

Se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se encuentran en experiencias relacionadas con las especificaciones del trabajo.

Relevancia de las dimensiones: Este atiende a la importancia que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo.

2.6.2. Dimensiones de la Satisfacción Laboral, según Locke (1979)

Locke, intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la

Satisfacción Laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo.

Dichas características las clasificó como sigue:

- **Satisfacción con el trabajo:** Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, como las antes mencionadas: posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc.
- **Satisfacción con el salario:** Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La teoría en estudio (Discrepancia; Locke 1976) hace mención a que la satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad.
- **Satisfacción con las promociones:** Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan loable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo. Según investigaciones de Locke (1976), este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción.
- **Satisfacción con los beneficios:** Incluye beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** Aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.
- **Satisfacción con la supervisión:** Incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal.
- **Satisfacción con los colegas de trabajo:** Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos.

- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho, la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.

2.6.3 Dimensiones de la Satisfacción laboral según la Escala de Comportamiento Organizacional en Satisfacción laboral.

- **Satisfacción de la Supervisión:** Satisfechos por los supervisores que juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y la frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.
- **Satisfacción del ambiente físico:** Satisfecho por el entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.
- **Satisfacción de las prestaciones:** Satisfecho como la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación y capacitación.
- **Satisfacción intrínseca por su trabajo:** Satisfecho por 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.
- **Satisfacción en la Participación en la toma de decisiones:** Satisfacción por la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea.

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño utilizado

3.1.1. Tipo y enfoque

Investigación Descriptiva

La presente investigación es de tipo descriptivo de tal manera que su método es recolectar información de los diversos factores o dimensiones del fenómeno que se está estudiando.

Según Tamayo (1999) “este tipo de investigación tiene como objetivo describir las características de una población, situaciones o eventos, no las comprueba, sólo recolecta la información mediante cuestionarios, entrevistas, encuestas, etc., para luego informar de manera apropiada sobre los resultados”.

Según Fidias G. Arias (2012) “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

Decimos entonces que una investigación descriptiva no analiza ni compara resultados solo los muestra como están, los describe tal y como se presentan en un ambiente, para esta investigación descriptiva se ha escogido la variable de psicología organizacional conocida como Satisfacción laboral y se ha aplicado una encuesta en un mercado de abastos de un distrito de la Provincia Constitucional del Callao, los resultados se obtendrán de las respuestas dadas por una muestra de 66 trabajadores del mercado, escogidos al azar indistintamente de su género y rango de edad.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental ya que no se ha realizado manipulación alguna sobre las variables ni se ha expuesto a estímulos. Es básicamente la observación de los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente analizarlos (Dzul, 2013).

3.2 Población y muestra

La población de la presente investigación está conformada por los trabajadores del Mercado El Pacifico ubicado en la cuadra 31 en la avenida Oscar R. Benavides, conocida también como Avenida Colonial en el distrito de Bellavista de la Provincia Constitucional del Callao.

El número total de puestos de ventas en el mercado es de 98, algunos puestos están unidos por lo que el total de trabajadores es de 80, la muestra se determinó usando la siguiente ecuación, la cual nos dio como resultado 66 personas encuestadas y evaluadas.

$$n = \frac{N(z^2) PQ}{e^2 (N-1) + (z^2) PQ}$$

donde:

N= Población

n= muestra.

z= 1,96 (para un nivel de confianza al 95%)

P=0,5

Q=1-P= 0,5

e= 0,05 (5% de error)

Donde:

N= 80 entonces

n= 66

Tabla 1

Distribución de trabajadores por sexo y actividad del negocio.

	Abarrotes	Carnes, pollos y pescados	Comidas preparadas	Frutas y verduras	Servicios	Total
Hombres	9	3	6	3	11	32
Mujeres	5	6	8	12	3	34
Total	14	9	14	15	14	66

3.3. Identificación de la variable y su operacionalización:

La investigación presenta la siguiente variable de estudio: **Satisfacción laboral**

3.3.1. Operacionalización de la variable

Tabla 2

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Peso	Nº de ítems	Indicadores	Niveles
Satisfacción laboral	Satisfacción de la supervisión. Satisfacción por la proximidad, frecuencia y apoyo recibido para el cumplimiento de la tarea. (Eco 50 J.L. Pereyra 2015)	28.05%	6	Satisfacción de la supervisión (513, 514, 515, 516, 517, 518)	Muy satisfecho Bastante satisfecho Algo satisfecho Indiferente Algo insatisfecho Bastante insatisfecho Muy Insatisfecho
	Satisfacción del ambiente físico. Satisfecho por el entorno físico y el espacio que ocupan. (Eco 50 J.L. Pereyra 2015)			21.16%	5

Satisfacción de las prestaciones.		Satisfacción de las prestaciones.		Muy satisfecho
Satisfacción con el salario, las oportunidades de promoción y capacitación.		(504, 511, 512, 522, 523)		Bastante satisfecho
(Eco 50 J.L. Pereyra 2015)		18.16%	5	Algo satisfecho
				Indiferente
				Algo insatisfecho
				Bastante insatisfecho
				Muy Insatisfecho
Satisfacción intrínseca.		Satisfacción intrínseca.		Muy satisfecho
Satisfecho por el trabajo por si mismo, las oportunidades de hacer aquello que le gusta		(501, 502, 503, 505)		Bastante satisfecho
(Eco 50 J.L. Pereyra 2015)		17.16%	4	Algo satisfecho
				Indiferente
				Algo insatisfecho
				Bastante insatisfecho
				Muy Insatisfecho
				Muy satisfecho

Satisfacción por la participación en la toma de decisiones.	15.45%	3	Satisfacción por la participación en la toma de decisiones.	Bastante satisfecho Algo satisfecho Indiferente
Se refiere a la participación en la toma de decisiones del grupo, del departamento o de la propia tarea.			(519, 520, 521)	Algo insatisfecho Bastante insatisfecho Muy Insatisfecho
(Eco 50 J.L. Pereyra 2015)				
	100%	23		

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico:

Para esta investigación se usará el Instrumento Escala de Comportamiento Organizacional (ECO 50) que se describe a continuación:

Instrumento: Escala de Comportamiento Organizacional (ECO50) **Satisfacción Laboral**

Ficha Técnica:

Nombre original:	Cuestionario S20/23 (1998) Satisfacción Laboral.
Autores:	José Luis Meliá y José María Peiró.
Procedencia:	Universidad de Valencia España.
Adaptación Perú:	José Luis Pereyra Quiñones 2015.
Administración:	Individual o colectiva.
Duración:	Libre culminación, pero se termina en 10 minutos.
Aplicación:	Lápiz y papel.
Dirigido a:	Jóvenes y adultos a partir de 18 años que trabajan en una empresa.
Puntuación:	Calificación informatizada.
Significación:	Evalúa la satisfacción laboral y sus cinco dimensiones.
Tipificación:	Baremos con percentiles peruanos.
Usos:	En Psicología Organizacional, como evaluación del Clima, motivación y cultura organizacional y en la investigación.
Dimensiones:	Satisfacción de la Supervisión. Satisfacción del Ambiente Físico Satisfacción de las Prestaciones Satisfacción Intrínseca por su trabajo Satisfacción en la Toma de decisiones.

Características Principales:

La ECO 50 es una escala de comportamiento organizacional que integra conocimientos teóricos y Fundamentos empíricos en

- Una muestra normativa regular (N=24)
- Pautas para la administración, calificación y obtención de un perfil de resultados computarizado
- Alta confiabilidad y validez

La ECO 50 contiene 23 ítems distribuidos en cinco dimensiones.

La ECO 50 es una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos en la cual los evaluados responden 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 23 ítems están expresados en palabras de manera afirmativa, son valorados de manera directa, quiere decir que los puntajes son tomados tal cual los expresa el evaluado.

La ECO50 no tiene ningún ítem que está redactado en forma negativa, ni tampoco hay calificación inversa. 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.

Usos de la ECO 50:

La Escala ECO 50 mide los niveles de satisfacción laboral que constituyen las dimensiones centrales del comportamiento organizacional laboral. Puede ser usado como un instrumento rutinario de exploración en los procesos de promoción, capacitación y evaluación de personal antiguo. Evaluación de la estructura psicológica organizacional de una empresa, por ejemplo: clima, motivación, liderazgo y satisfacción laboral, que será usada por Desarrollo Organizacional.

Calificaciones del usuario:

Todos los usuarios de la ECO 50 deben tener una comprensión clara de los principios básicos y limitaciones de las pruebas psicológicas, especialmente de la interpretación.

Validez del instrumento: Validez de la ECO 50:

La 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 de 1.0

Presentamos la evaluación de los expertos que confirman la validez de contenido:

Tabla 3

Evaluación de los expertos que confirman la validez de contenido:

N°	EXPERTO	Promedio
01	Mg. José Jesús Chuima Vargas	1.0
02	Mg. Carlos Basantes Rochi	1.0
03	Mg Cesar 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 muy bueno.

Coeficiente de Validez de Aiken (v):

Es un procedimiento matemático por el cual se trata de cuantificar de alguna manera los acuerdos que tienen los jueces. Los valores que se utilizan como criterio de medida van de 0 a 1. Los coeficientes obtenidos (V) son mejores cuando su valor es más elevado. Se usa este coeficiente cuando los jueces usan una escala dicotómica (si-no).

$$V = \frac{S}{N(C-1)}$$

Donde:

S= número de acuerdos

N= número de jueces

C= Número de valores con el cual se trabaja en la escala.

Tabla 4

Tabla de valores de confiabilidad:

Valores	Niveles de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0, 59	Confiabilidad baja.
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable

Confiabilidad del Instrumento:

La Eco 50 obtuvo la confiabilidad por el Alfa de Cronbach, llegando a un índice 0,915 que es considerado excelente confiabilidad según Cabanillas (2004).

Tabla 5

Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,915	23

Adaptación de la Prueba:

Adaptación y estandarización de la prueba ECO 50, Escala de comportamiento organizacional en satisfacción laboral en trabajadores industriales el Callao, adaptado por José Luis Pereyra Quiñones (2015).

Tabla 6

Tabla de baremos percentiles en las 5 dimensiones de la Satisfacción laboral y en la Satisfacción laboral global.

Pc	<u>Supervisión</u>		<u>Ambiente</u>		<u>Prestaciones</u>		<u>Intrínseca</u>		<u>Participación</u>		<u>Global</u>		Pc
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
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	119	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	25	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

Tabla 7***Pautas para interpretar los puntajes percentiles***

Pc	Pautas de interpretación.
10	Satisfacción muy baja
20 y 30	Satisfacción Baja
40	Satisfacción promedio bajo
50	Satisfacción promedio
60	Satisfacción promedio alta
70 y 80	Satisfacción alta
90	Satisfacción muy alta

CAPÍTULO IV:

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

La encuesta de satisfacción laboral se realizó en el Mercado el Pacifico entre los días 28 de mayo y 28 de junio de 2018, una vez recolectada la información se procedió como sigue:

- Tabular la información, codificarla y transmitirla a una base de datos computarizada MS Excel 2013 y al programa IBM SPSS Statistics versión 22.
- Determinar la distribución de las frecuencias e indicadores de las incidencias participativas (porcentajes) de las dimensiones del instrumento de investigación.
- Se ejecutará las técnicas de estadística de la siguiente manera: Valor mínimo, valor máximo y media aritmética.

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

4.2. Presentación de los resultados

Luego de la aplicación de la Escala ECO 50 para medir la satisfacción laboral, mostramos los resultados alcanzados en las siguientes tablas:

Tabla 8**Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación:****Satisfacción Laboral:**

Medidas estadísticas		Satisfacción General (puntaje total)
N	Válido	66
	Perdidos	0
Media		100.76
Mínimo		83
Máximo		115

El estudio realizado de 66 sujetos, sobre la satisfacción laboral tiene como interpretación los siguientes datos:

- Una media de 100,76 se categoriza como “Muy baja”
- Un valor mínimo de 83 que se categoriza como “Muy baja”
- Un valor máximo de 115 que se categoriza como “Baja”.

*

Tabla 9**Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones de la Satisfacción laboral**

		Satisfacción de la Supervisión	Satisfacción del Ambiente físico	Satisfacción de las Prestaciones	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción por la participación en la Toma de decisiones
N	Válido	66	66	66	66	66
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		28,11	27,91	17,39	16,39	10,95
Mínimo		21	20	16	13	9
Máximo		32	30	23	22	13

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

- En la dimensión Satisfacción de la supervisión se puede observar:
Una media de 28,11 que se categoriza como “Baja”
Un mínimo de 21 que se categoriza como “Muy baja”
Un máximo de 32 que se categoriza como “Promedio Baja”
- En la dimensión Satisfacción del ambiente físico se puede observar:
Una media de 27,91 que se categoriza como “Promedio”
Un mínimo de 20 que se categoriza como “Baja”
Un máximo de 30 que se categoriza como “Alta”.
- En la dimensión Satisfacción de las Prestaciones se puede observar:
Una media de 17,39 que se categoriza como “Muy baja”
Un mínimo de 16 que se categoriza como “Muy baja”
Un máximo de 23 que se categoriza como “Baja”
- En la dimensión Satisfacción Intrínseca se puede observar:
Una media de 16,39 que se categoriza como “Muy baja”
Un mínimo de 13 que se categoriza como “Muy baja”
Un máximo de 22 que se categoriza como “Baja”
- En la dimensión Satisfacción por la participación en la toma de decisiones se puede observar:
Una media de 10,95 que se categoriza como “Muy baja”
Un mínimo de 9 que se categoriza como “Muy baja”
Un máximo de 13 que se categoriza como “Muy Baja”

Tabla 10

Resultado del nivel total de la Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	64	97,0	97,0	97,0
	Baja	2	3,0	3,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de la Satisfacción laboral de los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao, se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 97%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 3% se considera dentro de la categoría “Baja”



Figura N° 1: Nivel de Satisfacción laboral.

Comentario:

Se puede observar en la Figura N°1 presentada que el nivel de Satisfacción laboral que predomina en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao se considera en la categoría “Muy Baja” obteniendo los siguientes resultados:

- El 97% se considera dentro de la categoría “Muy Baja”.

Tabla 11***Resultados de la Dimensión Satisfacción de la Supervisión de la escala de Satisfacción laboral.***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido Muy baja	44	66,7	66,7	66,7
Baja	21	31,8	31,8	98,5
Promedio baja	1	1,5	1,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de la dimensión Satisfacción de la supervisión de los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao, se considera “Muy Baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 67% se considera la categoría “Muy Baja”
- El 32% se considera la categoría “Baja”
- El 2% se considera la categoría “Promedio baja”.

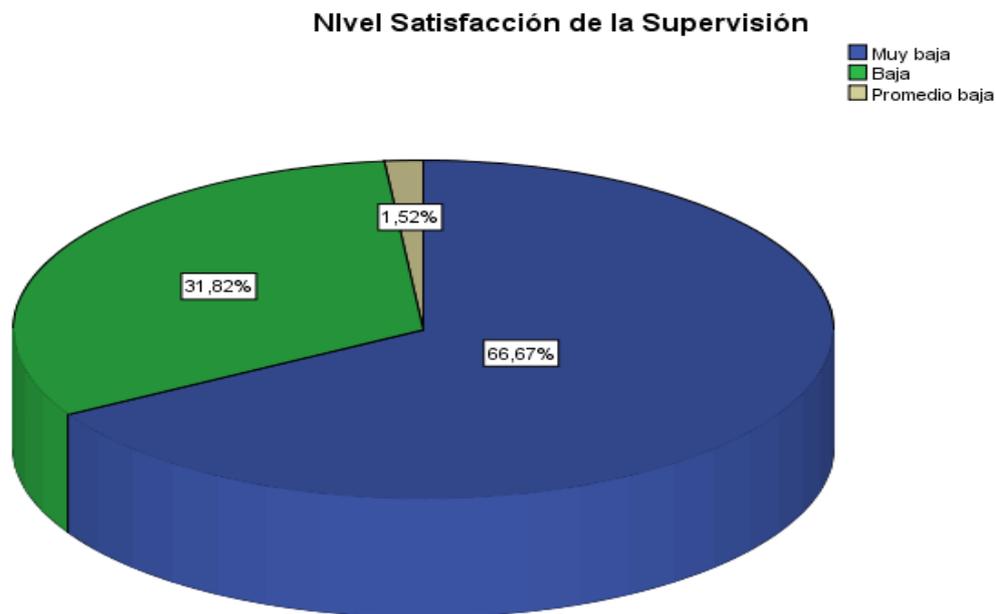


Figura N° 2 Dimensión Satisfacción de la Supervisión

Comentario:

En la Figura N° 2 Satisfacción de la Supervisión el nivel predominante en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao es como sigue:

- El 67% se considera dentro de la categoría “muy baja”.
- El 2% se considera dentro del nivel “Promedio baja”.

Tabla 12**Resultados de la Dimensión Satisfacción del ambiente físico de la escala de Satisfacción laboral.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy baja	1	1,5	1,5	1,5
Baja	2	3,0	3,0	4,5
Promedio baja	18	27,3	27,3	31,8
Promedio	19	28,8	28,8	60,6
Promedio alta	19	28,8	28,8	89,4
Alta	7	10,6	10,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Comentario:

La dimensión Satisfacción del ambiente físico de los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao se considera “Promedio Alta”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 29% se considera la categoría “Promedio Alta”
- El 29% se considera la categoría “Promedio”
- El 27% se considera la categoría “Promedio baja”.
- El 11% se considera la categoría “Alta”
- El 3% se considera la categoría “Baja”
- El 2% se considera la categoría “Muy baja”.

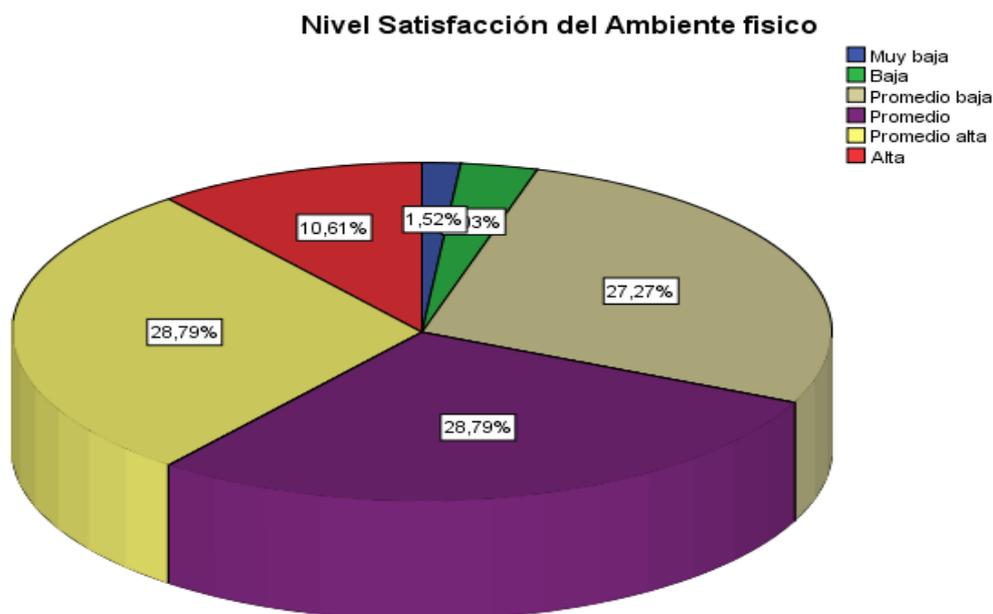


Figura N° 3 Dimensión Satisfacción del Ambiente Físico

Comentario:

La dimensión Satisfacción del Ambiente físico de los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao se considera “Promedio Alta”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 29%, se considera la categoría “Promedio Alta”
- El 2% se considera la categoría “Muy Baja”

Tabla N° 13

Resultados de la Dimensión Satisfacción de las Prestaciones de la escala de Satisfacción laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy baja	62	93,9	93,9	93,9
Baja	4	6,1	6,1	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Comentario

La dimensión Satisfacción de las prestaciones de la escala de Satisfacción laboral de los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao, se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes datos:

- El 94%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 6% se considera la categoría “Baja”

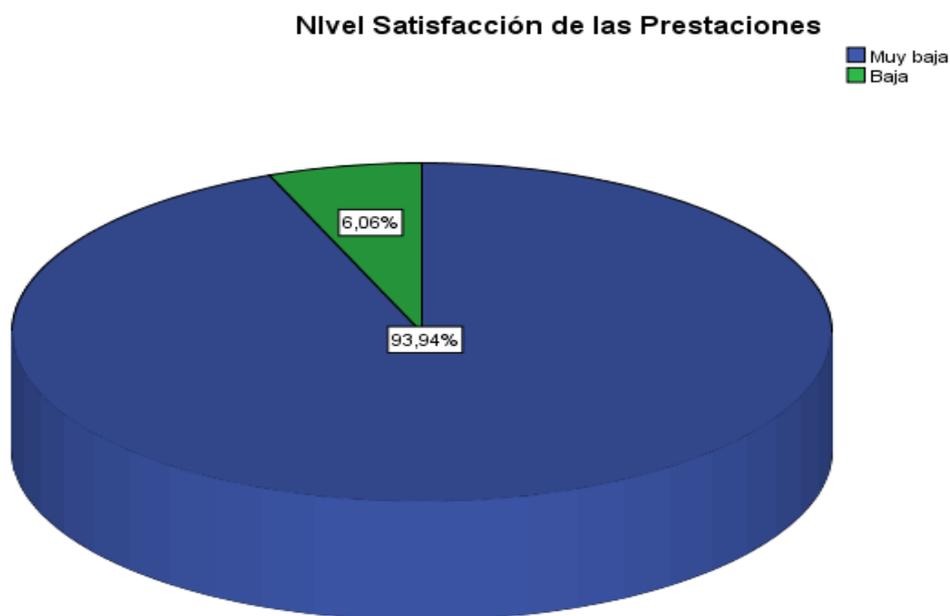


Figura N° 4 Dimensión Satisfacción de las Prestaciones

Comentario:

El nivel de la dimensión Satisfacción de las Prestaciones de la escala de Satisfacción laboral de los trabajadores del Mercado de Bellavista Callao se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes datos:

- El 94%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 6% se considera la categoría “Baja”

Tabla 14

Resultados de la Dimensión Satisfacción intrínseca de la escala de Satisfacción laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy baja	65	98,5	98,5	98,5
Promedio baja	1	1,5	1,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de la dimensión Satisfacción intrínseca de la escala de Satisfacción laboral de los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao, se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes datos:

- El 98%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 2%, se considera la categoría “Promedio Baja”

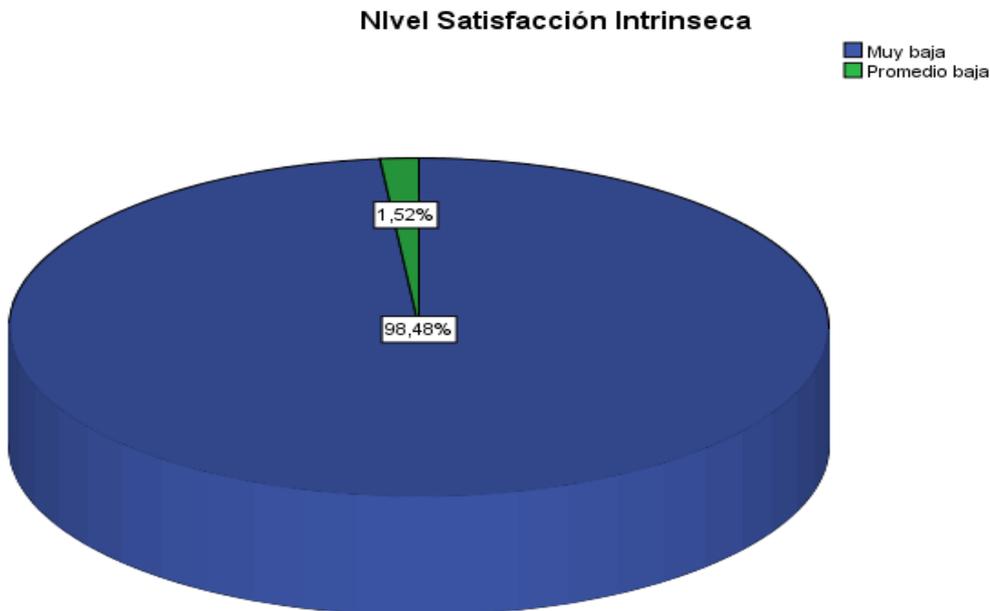


Figura N° 5 Dimensión de la Satisfacción Intrínseca

Comentario:

El nivel de la dimensión Satisfacción intrínseca de la escala de Satisfacción laboral de los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao, se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes datos:

- El 98%, se considera la categoría “Muy baja”
- El 2%, se considera la categoría “Promedio Baja”

Tabla 15

Resultados de la Dimensión Satisfacción por la participación en la toma de decisiones de la escala de Satisfacción laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy baja	66	100,0	100,0	100,0

Comentario

El nivel de la dimensión Satisfacción por la participación en la Toma de decisiones de la escala de Satisfacción laboral de los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao, se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes datos:

- El 100%, se considera la categoría “Muy baja”

Nivel Satisfacción por la participación en la Toma de decisiones

■ Muy baja

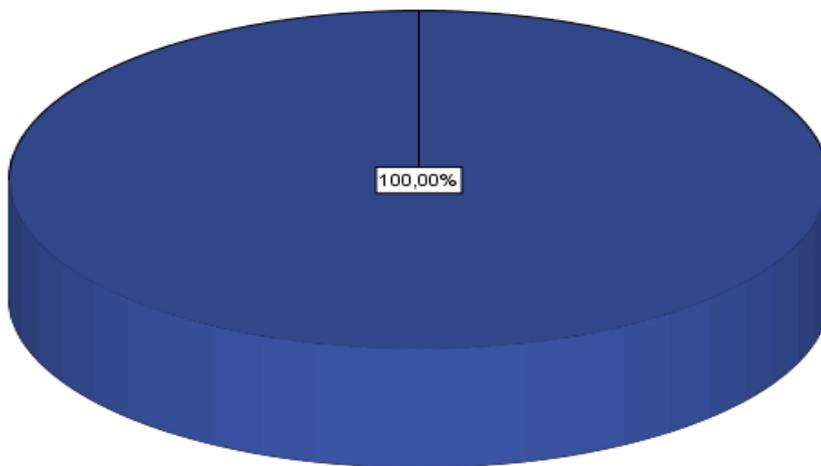


Figura N° 6: Satisfacción por la participación en la Toma de decisiones.

Comentario:

El nivel de la dimensión Satisfacción en la participación en la toma de decisiones de la escala de satisfacción laboral de los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao, se considera “Muy baja”, obteniendo los siguientes datos:

- El 100%, se considera la categoría “Muy Baja”.

4.3. Análisis y discusión de los resultados

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao, la evaluación contó con la participación de 66 trabajadores y se utilizó la escala de Comportamiento organizacional Eco 50 de José Luis Meliá y José María Peiró de la Universidad de Valencia España, adaptada al Perú por José Luis Pereyra Quiñones (Perú 2015).

Los resultados de la investigación realizada en el Mercado El Pacifico arrojan como resultado que el 97% de los evaluados se encuentra dentro del nivel de Satisfacción laboral “**Muy baja**” por lo llegamos a la conclusión que la mayoría de los trabajadores del mercado presentan una preocupante insatisfacción laboral.

Estos resultados fueron comparados con el trabajo de investigación de Campos Sánchez, Rosa, en la ciudad de Chiclayo en Perú, en su estudio realizado en los trabajadores de una empresa agrícola que obtuvo como resultado que el 49% de los mismos se encuentra en el nivel “Muy insatisfecho”, manifestándose esta insatisfacción en actitud negativa e incomodidad hacia el ambiente de trabajo, además perciben la tarea que se les encomienda como algo sin importancia, no se sienten cómodos al realizar las actividades que tienen a su cargo y manifiestan que las tareas que realizan no cumplen sus expectativas económicas, además de todo esto no tienen una buena relación entre los compañeros, y no están de acuerdo en las políticas de la empresa que no les reconoce las horas extras trabajadas, se sienten descontentos ya que no se sienten valorados por el jefe, por lo que la mayoría de trabajadores son vulnerables a dejar sus puestos de trabajo.

A pesar de no haber coincidido en cuanto al porcentaje de insatisfacción laboral encontrado en la investigación presentada por Pablos Gonzales, María del Mar, en su investigación titulada: “Estudio de Satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de la ciudad de Extremadura, España”; donde según la investigación las enfermeras presentan un nivel de satisfacción laboral “**medio alto**”, si coincide con las conclusiones de la investigadora, al afirmar que es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal, más aún cuando se trata de una labor tan delicada e importante como es la salud de pacientes y de las propias enfermeras.

Según Jose Luis Melia y Jose Maria Peiro, la satisfacción laboral es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento en el ambiente físico de la organización, para

así alcanzar un aumento de la productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Comentario: La satisfacción laboral de un trabajador asegura la permanencia del mismo en un puesto de trabajo para el cual fue capacitado, asegura además el esfuerzo con el que se realizará el trabajo asignado, además de permitir el desarrollo profesional y personal del trabajador con el paso del tiempo.

Con respecto al primer objetivo específico sobre determinar el nivel de la Satisfacción de la Supervisión en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao, el nivel predominante encontrado se ubica en la categoría “**Muy bajo**” con un porcentaje de 66,7%, lo cual nos indica que los trabajadores sienten que la supervisión (entendida también como capacitación) que reciben es insuficiente para realizar correctamente su labor y que necesitan mayor tiempo de supervisión para comprobar si hacen un trabajo adecuado y además no sienten que tengan un trato igualitario con los jefes, sin embargo hay un 1,5% de los trabajadores que se encuentra en el nivel “**Promedio bajo**” lo cual nos indica que un grupo pequeño de trabajadores recibe mejor supervisión que el resto.

Según Jose Luis Melia y Jose Maria Peiro, la satisfacción de la supervisión, está relacionada a la forma en que los superiores juzgan las tareas realizadas por los trabajadores, la supervisión recibida con las respectivas correcciones necesarias para realizar adecuadamente el trabajo, 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 recibida de la empresa.

Comentario: Los trabajadores se sienten satisfechos cuando son capacitados, guiados, supervisados en la realización correcta de su trabajo. Esta dimensión de la satisfacción laboral mide además como son las relaciones personales con los jefes y superiores, para los trabajadores es importante sentir que su trabajo es valorado y reconocido, un nivel de satisfacción de la supervisión asegura tener trabajadores mejor calificados y más comprometidos.

Con respecto al segundo objetivo específico, determinar el nivel de la dimensión Satisfacción del Ambiente Físico del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista-Callao, el nivel obtenido es el “**promedio alto**” con un porcentaje de 29% igualando con el nivel “**promedio**” lo que podemos interpretar como que el ambiente físico del Mercado El Pacifico es bien aceptado por los trabajadores del mismo.

Según Jose Luis Melia y Jose Maria Peiro, la satisfacción del ambiente físico esta relacionada al entorno físico, al espacio, el lugar de trabajo, la limpieza de las áreas privadas y comunes, la higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación general de todo o parte del mercado.

Comentario: Los trabajadores del Mercado El Pacifico se encuentran a gusto con el local en el cual realizan sus labores, la organización del mercado en cuanto al ambiente físico y el mantenimiento de las instalaciones es adecuado y cumple las expectativas de higiene, ventilación e iluminación.

Con respecto al tercer objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción de la dimensión de Satisfacción de las Prestaciones de los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao, en esta dimensión se presenta un porcentaje de 94% de satisfacción “**Muy baja**” y 6% de satisfacción “**Baja**”.

Según Jose Luis Melia y Jose Maria Peiro, lo que describe como la satisfacción de las prestaciones son los contenidos referidos al grado en que la empresa cumple el convenio laboral, la forma en que se da la negociación sobre las retribuciones económicas, el salario acordado, las oportunidades de promoción y ascensos, y las de formación y capacitación.

Comentario: La satisfacción laboral de los trabajadores es motivada por la retribución económica que se percibe por el trabajo, por los convenios laborales, por las vacaciones, horarios adecuados de trabajo, días de descanso, pagos y depósitos de la compensación por tiempo de servicios, contar con un plan adecuado de salud y de pensiones; la seguridad de contar con todos estos derechos laborales garantiza una adecuada y alta satisfacción de las

prestaciones, asegura la permanencia y puede influir positivamente en la productividad de la organización.

En relación a nuestro cuarto objetivo específico, el nivel obtenido en la Satisfacción Intrínseca el porcentaje es de 98% con lo que se obtiene un nivel de satisfacción “**Muy baja**” y el 2% en el nivel de “**baja**”.

Según Jose Luis Melia y Jose Maria Peiro la satisfacción intrínseca se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que encuentran los trabajadores de hacer aquello que les gusta o en lo que se destacan.

Comentario: No hay mejor motivación para realizar un trabajo u oficio que hacer algo que nos apasiona, la satisfacción intrínseca proviene entonces del mismo trabajo, de ver los resultados obtenidos ya sea en algo material o en un servicio que es necesario para un grupo de personas. En esta investigación los trabajadores del Mercado El Pacifico han obtenido un porcentaje muy alto que no considera su trabajo como muy satisfactorio, no se desarrollan en áreas que le gusten, y no considera que el trabajo que desempeñan los lleve a obtener objetivos y metas a largo plazo, solo el 2% de los encuestados siente que su trabajo si les permite desarrollar habilidades que le trasmiten placer al realizarlas.

Por último, el quinto objetivo específico nos lleva a determinar el nivel que obtiene la dimensión de la Satisfacción en la Participación en la Toma de Decisiones en los trabajadores del Mercado El Pacifico, esta dimensión de la Satisfacción Laboral se encuentra completamente (100%) en el nivel satisfacción “**muy baja**”, lo que nos lleva a enfocar en esta dimensión estrategias para mejorar la percepción de los trabajadores con respecto a su participación y aporte de ideas, de estrategias de ventas, de campañas etc., con la finalidad de elevar el nivel de esta dimensión de la satisfacción laboral de los trabajadores del Mercado El Pacifico.

Según José Luis Meliá y José María Peiro lo que describen como Satisfacción de la Participación en la Toma de Decisiones se refiere a la satisfacción con la

participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de las propias tareas.

Comentario: Es bastante común que muchos de los trabajadores no se encuentren de acuerdo con las decisiones tomadas por los gerentes o administradores de los negocios o empresas y sientan que su opinión no es tomada en cuenta cuando de hacer algún cambio se trata, esto también sucede entre los trabajadores del Mercado El Pacifico y esto se ve reflejado en los resultados obtenidos en esta dimensión de la satisfacción laboral.

4.4. Conclusiones

- La Satisfacción Laboral global de los trabajadores del Mercado Modelo El Pacifico se encuentra en el nivel **“Muy bajo”**.
- En la dimensión de Satisfacción de la Supervisión el nivel de satisfacción alcanzado es el **“promedio bajo”**.
- En el caso de la dimensión Satisfacción del ambiente físico la satisfacción se encuentra en el nivel **“Promedio alto”**.
- En la dimensión de Satisfacción de las prestaciones encontramos un nivel de satisfacción **“Muy bajo”**.
- El nivel alcanzado en la Satisfacción intrínseca es **“Muy bajo”**.
- El nivel de Satisfacción en la participación en la toma de decisiones es **“Muy bajo”**.

4.5. Recomendaciones

Luego de realizar un análisis los resultados del presente trabajo de investigación y de acuerdo a los puntajes obtenidos, se recomienda lo siguiente:

- Realizar un programa de intervención para mejorar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores del Mercado El Pacifico buscando un cambio de actitud de estos con respecto a su trabajo.
- Realizar charlas dirigidas a los dirigentes del Mercado El Pacifico sobre cómo mejorar los niveles de Satisfacción Laboral en los trabajadores.

- Mejorar la comunicación entre los dirigentes del mercado y los trabajadores con respecto a la Toma de decisiones de manera que estos puedan participar activamente de algunas decisiones.
- Realizar talleres de trabajo en equipo buscando el bienestar del mercado y por ende el de los trabajadores.
- Buscar convenios con el Instituto Tecnológico Simón Bolívar y/o la Universidad Nacional del Callao, para recibir cursos sobre diversos temas relacionados al movimiento del mercado, por ejemplo: Estrategias de Ventas, Manipulación de alimentos, etc. con la finalidad de tener trabajadores mejor capacitados y atraer mayor cantidad de clientela.
- Realizar periódicamente reuniones de confraternidad entre los trabajadores buscando se fomenten lazos de compañerismo entre ellos.
- Realizar periódicamente evaluaciones para determinar si el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Mercado El Pacifico aumenta positivamente con las estrategias recomendadas en esta sección.

CAPÍTULO V:

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

“Taller: Satisfacción laboral en los trabajadores del mercado El Pacifico”

5.2. Objetivos del programa

5.2.1. Objetivo general

Incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores del Mercado El Pacifico.

5.2.2. Objetivos específicos

- Fomentar la interrelación entre los trabajadores del mercado.
- Aplicar estrategias para mejorar trabajo de equipo.
- Mejorar la comunicación efectiva y asertiva entre los dirigentes del mercado y los trabajadores.
- Reducir la frecuencia de las conductas problemas que se presentan: ausentismo, deserción, falta de compromiso y trato inadecuado a los clientes.

5.3. Justificación del problema:

La satisfacción laboral que siente un trabajador es un estado emocional placentero que fomenta el compromiso del trabajador con respecto al desarrollo de la empresa en que labora.

La satisfacción laboral evita que los trabajadores desarrollen apatía por el trabajo, mantiene un nivel alto de compromiso con la empresa, fomenta un nivel de compromiso mayor con las metas y planes de la organización, busca que los

trabajadores disfruten de su trabajo y que se sientan motivados para realizar sus labores con amabilidad y responsabilidad.

La satisfacción laboral según los algunos autores:

“La satisfacción laboral es entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo”. (Boada y Tous, 1993)

Según Sonia Palma, (2005) “Satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional “

Locke (1976), la ha definido como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

“La satisfacción en el trabajo se ha relacionado significativamente con la duración total de la ausencia de enfermedad” (Roelen y otros, 2008).

Esta última definición de Roelen y otros está confirmada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), debido al incremento del estrés laboral los trabajadores están expuestos a padecer enfermedades tanto físicas como mentales e incluso sociales esto según lo dicho por el Dr. Francisco Becerra subdirector de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el marco de un seminario especial llevado a cabo para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el trabajo el 28 de abril del 2016.

“La satisfacción laboral es un factor que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo. Hay factores organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción” (Alonso Calderón, 1999). Esto explica el porqué de un porcentaje mayor de ausentismo por enfermedad en empresas en las cuales la satisfacción laboral presenta un nivel bajo o muy bajo.

Podemos decir entonces que la satisfacción laboral no se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultado de la sumatoria de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores relacionados con él: el ambiente físico en que se desarrolla el trabajo, el pago que recibe por la ejecución de su labor, los beneficios laborales que goza como dependiente, el

trato que recibe de su empleador, el reconocimiento de su trabajo, pero sobre todo el placer que le causa el trabajo en sí mismo.

La satisfacción laboral en los trabajadores ayuda a desarrollar una organización, si los trabajadores se sienten comprometidos con el proyecto en el cual participan este proyecto avanza de manera significativa.

Además, la satisfacción laboral logra que los trabajadores se sientan motivados en su vida personal no solo como parte de una empresa, también mejora la visión a futuro que tienen de su vida personal y familiar.

El bajo nivel de satisfacción laboral encontrado en los trabajadores del Mercado El Pacifico provoca alta rotación en la permanencia de estos en su puesto de trabajo, lo que trae como consecuencia puestos cerrados por falta de quien los atienda, tardanzas, un trato inadecuado hacia los clientes, poco compromiso con los empleadores, falta de higiene y sobre todo apatía para realizar su labor.

Por lo tanto, la búsqueda de satisfacción laboral de los trabajadores tiene como meta principal disminuir la alta tasa de renuncias o abandono de los puestos de trabajo, la mejora del mercado, el crecimiento personal de los trabajadores y la satisfacción de pertenecer a una comunidad en busca de bienestar común.

Al mejorar los niveles de satisfacción laboral, se mejoran los siguientes aspectos:

- Actitud hacia el trabajo en sí.
- Actitud hacia el centro de trabajo.
- El trabajo en equipo.

5.4. Establecimiento de objetivos por cada sesión.

1era sesión: Integración: “Vamos a conocernos”

Objetivos: Integrar a todos los trabajadores.

Estrategia: Taller

Actividad: Presentación uno a uno de los trabajadores, juegos en equipo y compartir de bocaditos y refrescos.

La primera sesión del Taller de satisfacción laboral en los trabajadores del mercado El Pacifico es una reunión de confraternidad.

La primera parte de esta sesión consistirá en que cada trabajador tendrá 1 minuto para presentarse ante los demás utilizando la técnica de presentación llamada “Pelota que pregunta” donde se arrojará la pelota a un participante el cual tendrá que decir su nombre, edad y el área del mercado en la que trabaja, luego pasará la pelota a otro trabajador y así hasta que todos los trabajadores se hayan presentado.

Luego realizarán ejercicios de estiramiento dentro de una rutina de baile, después se agruparán en equipos para hacer juegos buscando la integración de las diferentes áreas de trabajo del mercado. Los juegos elegidos por el facilitador son: “Mar afuera, mar adentro”,

Luego de esto se dará por terminada la primera sesión del taller y se invitará a los trabajadores para la siguiente sesión que tendrá como fecha la siguiente semana.

Evaluación.

Tiempo de la sesión: 45 minutos.

2da sesión: “Aprendemos sobre satisfacción laboral”

Objetivos: Conocer los conceptos y la importancia de la satisfacción laboral en la organización del mercado, así como los factores que influyen en ella.

Estrategia: Taller

Actividad: Lluvia de ideas: El facilitador expondrá por 10 minutos el concepto de satisfacción laboral y los factores que intervienen en ella, luego los participantes formarán equipo de 5 personas, cogerán un papelógrafo y prepararán una lista

de ideas que se pueden aplicar en el mercado El Pacifico para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores.

Evaluación.

Tiempo de la sesión: 45 minutos

3era sesión: Elaboración del Mural de metas.

Objetivos: Valorar el trabajo actual como fuente de experiencias y como camino a una meta personal-

Estrategia: Taller

Actividad: Desarrollar el concepto de trabajo, empoderamiento y capacitación.

Durante la primera parte de esta sesión, el facilitador explicara durante 10 minutos algunos conceptos relacionados al trabajo, luego pedirá a los participantes que elaboren una lista de objetivos familiares que pretenden cumplir dentro del año, juntos crearán un mural que servirá como motivación

Evaluación

Tiempo: 45 minutos

4ta sesión: “Comunicación asertiva”

Objetivo: Conocer los conceptos, los estilos y la importancia de la comunicación asertiva dentro de una organización.

Estrategia: Taller

Actividad: Aplicación de casos:

El facilitador expondrá los conceptos de comunicación, estilos de comunicación y la importancia de la comunicación asertiva tanto en el ambiente laboral como en el ámbito personal de cada trabajador.

Luego de desarrollar los conceptos se trabajará en equipos, el facilitador presentará 4 casos donde se presente un problema de comunicación, los

trabajadores divididos en 4 equipos de 5 personas cada uno, resolverán un caso y lo expondrán ante sus compañeros.

Evaluación

Tiempo: 45 minutos

5ta sesión: “Trabajo en equipo”

Objetivo: Preparar a los trabajadores para el trabajo en equipo.

Estrategia: Taller

Actividad: Presentar a los participantes conceptos, estrategias y las ventajas del trabajo en equipo

En esta sesión se presentarán conceptos y estrategias que se aplican para el trabajo en equipo, luego de esto se formarán grupos para elaborar un plan de trabajo para la última sesión del taller en la cual se ambientarán los diversos espacios del mercado.

Evaluación

Tiempo: 45 minutos

6ta sesión: “Todas las ideas son importantes”

Objetivo: Definir conceptos sobre la toma de decisiones, la importancia de llegar a acuerdos y respetar las jerarquías dentro de una organización.

Estrategia: Taller.

Actividad: Lluvia de ideas.

En esta sesión se tratará este tema buscando que los participantes comprendan el proceso de la toma de decisiones y también la importancia de respetar los acuerdos tomados por la dirigencia que ha sido elegida por votación.

Se presentará un problema y todos los asistentes aportaran una idea sobre cómo resolverlos, luego se elegirá un representante de cada grupo formado para que

en representación de su grupo pueda elegir una de las posibles soluciones y la justificará ante todo el grupo.

Evaluación.

Tiempo de la sesión: 45 minutos.

7ma sesión: Empatía

Objetivo: Fomentar la empatía entre los trabajadores del mercado.

Estrategia: Taller.

Actividad: Intercambio de roles entre trabajadores de diferentes áreas del mercado.

Los trabajadores formaran grupos y en cada grupo se elegirán dos personas que trabajen en áreas diferentes del mercado, ellos intercambiarán de puesto para poder comprender el trabajo del otro.

Evaluación

Tiempo de la sesión: 45 minutos

8va sesión: "Arreglemos nuestro mercado"

Objetivo: Mejorar el ambiente físico del mercado.

Estrategia: Taller.

Actividad: Los trabajadores realizarán una jornada de ambientación del mercado, de manera que se sientan a gusto con el ambiente físico en el que laboran.

En esta última sesión los trabajadores compartirán una jornada de ambientación de su espacio dentro del mercado siguiendo el plan elaborado en la quinta sesión, elegirán materiales diversos y decorarán los pasadizos, trabajarán en grupos tomando en cuenta el lugar en el que estén ubicados.

Antes de terminar el facilitador agradecerá a los trabajadores por su asistencia y participación en el taller y dará por concluido el programa de intervención.

Evaluación

Tiempo de la sesión: 45 minutos.

5.5. Sector al que se dirige

El programa se dirige a 80 trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista Callao distribuidos en grupos de 20 personas,

5.6. Establecimiento de conductas problemas

Las conductas problema que se presentan son las siguientes:

Ausentismo: Una de las más frecuentes causas de ausentismo en un centro de trabajo o empresa es la enfermedad del trabajador y una de las causas de la enfermedad es la insatisfacción laboral, el cuerpo se enferma cuando el trabajo no causa satisfacción, es por ellos que muchos trabajadores no satisfechos con su trabajo presentan dolores de cabeza crónicos, problemas digestivos y otros que lo obligan a ausentarse de su puesto laboral con mucha frecuencia.

Falta de atención: Un trabajador insatisfecho no presta igual calidad de atención a su trabajo como lo hace uno que se siente a gusto con lo que hace, además la falta de atención en su trabajo trae como consecuencia frecuentes errores en la realización de la labor,

Falta de compromiso: Falta de ideas motivadoras para mejorar la atención a los clientes o buscar nuevos. Una empresa por más pequeña que esta sea necesita siempre estar innovando para atraer y capturar clientes, las empresas comerciales con mayor razón, la creatividad de los empleados es uno de los factores de desarrollo de una empresa, la creatividad surge con facilidad si el trabajador se siente comprometido con su empleador y con su trabajo.

Irresponsabilidad en el trabajo: Los trabajadores del mercado no cumplen con las normas básicas de limpieza y salubridad que exige su labor, esto perjudica la presentación de su trabajo y disminuye la clientela del negocio. Es necesario sentir placer por lo que se hace para que se respete el trabajo encomendado.

Conflictos en el trabajo: Al estar insatisfechos con su labor, los trabajadores no presentan una actitud positiva con respecto a los compañeros, por lo que es frecuente que se produzcan altercados entre algunas áreas del mercado en lugar de buscar resolver los problemas mediante el trabajo en equipo.

Renuncias o abandono del trabajo: Son frecuentes estas conductas debido a la falta de responsabilidad y compromiso.

Impuntualidad: La frecuencia en la impuntualidad de los trabajadores ocasiona la pérdida de clientes, los cuales al no encontrar un puesto abierto se van a otro para realizar sus compras, la impuntualidad es también una falta de respeto al empleador y a los clientes.

Falta de habilidades sociales y trato inadecuado a los clientes: La insatisfacción laboral provoca en muchos trabajadores una actitud negativa hacia los clientes, su trato es poco amable y usualmente buscan conflictos lo cual ocasiona que los clientes busquen alternativas más amables de atención al público.

Insatisfacción laboral según varios autores:

“La insatisfacción laboral es uno de los factores que afecta la salud de los trabajadores, cuando estos no se sienten a gusto con el trabajo son más propensos a ver resentida tanto su salud física como mental” (Faragher y otros, 2005).

Schneider (1985), indicó que “la insatisfacción laboral es de interés porque es un resultado de la vida organizacional, y porque es un predictor significativo de conductas funcionales en la esfera laboral, como el absentismo, la rotación y el cambio y la adaptación del puesto y de organización”.

Es por esta razón que las empresas deben medir la satisfacción laboral de sus trabajadores de forma periódica y tomar acciones para que no se presente la insatisfacción mejorando de esta manera la salud de sus colaboradores.

Las patologías musculo esqueléticas y psíquicas de los trabajadores derivadas del desempeño laboral o que se ven agravadas por el mismo son diversas y, sin duda, todo este ámbito de patología del trabajador se ve influenciada por su nivel de satisfacción e insatisfacción laboral.

El bajo nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, implica además una alta rotación en la permanencia de los trabajadores y poco compromiso con las metas de la organización.

5.7. Establecimiento de conductas meta

Las conductas que deseamos establecer como meta son:

- Disminuir el ausentismo y la deserción, que los trabajadores se sientan comprometidos con sus empleadores y permanezcan en el puesto por un periodo de tiempo que permita el desarrollo del centro de labor.
- Un mayor compromiso con la organización buscando el bienestar general, comprometerse a realizar su trabajo con atención, responsabilidad y esfuerzo.
- El cumplimiento de las obligaciones del trabajador en su puesto de labor, cada trabajador tiene una o varias responsabilidades dentro de un centro de trabajo, el cumplimiento de estas responsabilidades facilita la labor de los demás trabajadores, es por eso que se busca que cada trabajador cumpla con su rol dentro del centro de trabajo para el beneficio y comodidad de los demás trabajadores.
- Atención adecuada a los clientes: los clientes son la razón y motivo de una empresa comercial, es por ello que la atención adecuada, amable y precisa hacia sus necesidades debe ser la principal meta de todo trabajador, tener un cliente satisfecho asegura una clientela fiel que permite a largo plazo el desarrollo y crecimiento de una empresa.

- Puntualidad y respeto de las normas de la organización: Toda empresa tiene normas que deben ser cumplidas necesariamente para el beneficio de la misma.

5.8. Metodología de la intervención

El término taller en la definición más amplia es un lugar en el que se fabrica o se produce algo, por ejemplo: un taller de costura, un taller de zapatero, un taller de mecánica para la reparación de carros, un taller de pintura, de arte, etc.

Con el tiempo, este término se ha extendido a otras disciplinas como la educación en donde un taller educativo se define como una metodología en la que se integran tanto la teoría como la práctica mediante la investigación, el descubrimiento y el trabajo en equipo.

Un taller también se define como una sesión de entrenamiento o guía de uno o varios días de duración. En el taller se enfatiza en la solución de los problemas, en la capacitación, y requiere la participación de los asistentes, esta participación es activa, no pasiva, no se refiere solamente a la obtención de conocimientos impartida por un expositor o facilitador, sino a la colaboración de los participantes como aportantes de ideas que faciliten la realización del producto final que se busca obtener del taller.

El trabajo por talleres es una estrategia pedagógica que combina la parte teórica del contenido de una asignatura, pero enfocando sus acciones hacia el saber hacer, es decir, hacia la práctica de una actividad, asegurándose así la comprensión plena de la parte teórica impartida.

Un taller tiene diversas maneras de realizarse, puede organizarse con el trabajo individualizado de alumnos, en parejas, en grandes o en pequeños grupos, siempre y cuando el trabajo que se realice trascienda el simple conocimiento, convirtiéndose de esta manera en un aprendizaje integral que implique la práctica de lo aprendido, por lo cual también es importante realizar una evaluación del trabajo final antes de dar por terminado el taller.

Natalio Kisnerman, profesor argentino: “el taller son unidades productivas de conocimientos a partir de una realidad concreta”.

Melba Reyes, nos dice que un taller “es una realidad integradora, reflexiva y compleja donde se unen la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso pedagógico”.

Gloria Mirebant Perozo, define el taller pedagógico como “una reunión de trabajo donde se unen los participantes en pequeños grupos o equipos para hacer aprendizajes prácticos según los objetivos que se proponen y el tipo de asignatura que los organice, se pueden realizar en espacios cerrados o al aire libre”. Para Mirebant es imposible en un taller donde no se realicen actividades prácticas, manuales o intelectuales, es necesario e imprescindible esta práctica para que sea llamado “Taller”.

Nidia Aylwin y Jorge Gussi Bustos, consideran que el taller “Es una nueva forma pedagógica que pretende lograr la integración entre la teoría y la práctica”.

Ezequiel Prozecauski nos da 3 conceptos de taller:

1er concepto: “El taller es una realidad compleja que, si bien privilegia el aspecto del trabajo en terreno, complementando así los cursos teóricos, debe integrar tres instancias básicas: un servicio de terreno, un proceso pedagógico y una instancia teórico-práctica”.

2do concepto: “Nosotros concebimos los talleres como un medio y un programa, cuyas actividades se realizan simultáneamente al período de estudios teóricos como un intento de cumplir su función integradora. Estos talleres consisten en contactos directos con la realidad y reuniones de discusión en donde las situaciones prácticas se entienden a partir de cuerpos teóricos y, al mismo tiempo, se sistematiza el conocimiento de las situaciones prácticas”.

3er concepto: “El taller es por excelencia el centro de actividad teórico - práctica de cada departamento. Constituye una experiencia práctica que va nutriendo la docencia y la elaboración teórica del departamento, la que a su vez va iluminando esa práctica, a fin de ir convirtiéndola en científica”.

Froebel en 1826 nos dice: "Aprender una cosa viéndola y haciéndola es algo mucho más formador, cultivador, vigorizante que aprenderla simplemente por comunicación verbal de las ideas".

Nos dice entonces que un taller se organiza dentro de un enfoque interdisciplinario y globalizador, por lo que el profesor no enseña en el sentido tradicional solo compartiendo los conocimientos adquiridos, sino que es un asistente técnico que ayuda a aprender, a comprender, a interiorizar lo aprendido. Los alumnos aprenden haciendo, practicando, ejecutando por lo que sus respuestas y/o soluciones encontrados podrían ser más válidas que las del mismo profesor.

Para este programa de intervención se ha elegido como metodología el taller, ya que estos son una combinación de parte teórica y la práctica, integrando a todos los miembros y fomentando la participación activa en ellos tal y como se ha descrito en los párrafos anteriores donde se enfatiza la importancia de la combinación de practicar lo que se aprende teóricamente, esta práctica constituye además una forma de evaluar si los conocimientos se han aprendido de forma correcta y de no ser el caso continuar dando ejemplos prácticos hasta que se logre el objetivo planteado en el tema que motiva el taller.

Se ha planificado siete sesiones de 45 minutos cada una, dividido en: 5 minutos para presentar la parte teórica, 25 minutos para practicar lo aprendido y 15 minutos para absolver dudas de los participantes y evaluar lo aprendido, excepcionalmente la primera sesión de este taller tendrá una duración de 2 horas considerando que se desarrollará una tarde de integración fomentando que todos los trabajadores se conozcan e interactúen en un compartir.

Se realizará una sesión del Taller cada sábado, divididos en 4 grupos de 20 trabajadores en distintos horarios: a las 11:00 am el primer grupo, 2:00 pm el segundo, 4:15 pm el tercer grupo y 6:15 el cuarto grupo; exceptuando la primera sesión del taller que convocará a todos los trabajadores.

5.9. Instrumentos / material a utilizar

Espacio físico, se realizará en el local que tiene la asociación dentro del mercado, en un área de aproximadamente 10 mt²

- 25 sillas
- 3 mesas grandes
- 1 pizarra grande para el expositor.
- 70 cartulinas de diferentes colores para la elaboración de los trabajos en grupo.
- 10 tijeras
- 4 cajas de plumones gruesos
- 20 Papelógrafos
- Equipo de sonido
- 2 micrófonos
- CDs de música variada y moderna para ambientar la sesión de integración.
- Globos

Recursos humanos:

- Facilitador
- 2 asistentes.

5.10. Cuadro resumen.

N° de sesión	Título de la sesión	Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos materiales y humanos.	Tiempo
1	Vamos a conocernos. Integración.	Integrar a todos los trabajadores.	Taller	Todos los trabajadores se presentan utilizando la técnica de presentación: "Pelota que pregunta", luego de esto forman equipos, se realiza un juego por grupo, finalmente comparten bocaditos y refrescos. Evaluación.	10 Fuentes de bocaditos. 5 Gaseosas Equipo de música. Cds de música variada Globos para decorar Micrófono 3 mesas 25 sillas Facilitador 3 asistentes	Extraordinariamente en esta reunión se convocaran a todos los trabajadores, por lo que la duración de la misma será de 2 horas.
2	Aprendemos sobre satisfacción laboral	Conocer los conceptos y la importancia de la satisfacción laboral dentro de una organización y de los factores que influyen en ella.	Taller	El facilitador expondrá por 10 minutos conceptos de satisfacción laboral y los factores que intervienen en ella. Luego cogerán una papel y cartulina y elaborarán una lista de sugerencias para hacer más agradable el mercado. Evaluación.	Pizarra Plumones Papelografos Cartulinas 3 mesas 25 sillas Facilitador 1 asistente.	Se realizarán en la misma fecha, 4 sesiones de 45 minutos, en cada sesión se trabajará con 20 trabajadores.
3	Elaboración del mural de metas.	Valorar el trabajo actual como fuente de experiencias y como camino a	Taller.	Exponer el concepto de trabajo, empoderamiento y capacitación, luego cada trabajador creará un cartel de 20 por 20 cms donde colocará	Pizarra Plumones Papelografos Cartulinas 3 mesas	Se realizarán en la misma fecha, 4 sesiones de 45 minutos, en cada

		una meta personal.		una meta personal o familiar a corto plazo. Evaluación.	25 sillas Facilitador 1 asistentes	sesión se trabajará con 20 trabajadores.
4	Comunicación asertiva	Conocer los conceptos, los estilos y la importancia de la comunicación asertiva dentro de una organización	Taller.	Exponer los conceptos de comunicación, estilos de comunicación y la importancia de la comunicación asertiva tanto en el ambiente laboral como en el ámbito personal de cada trabajador. Luego se presentará 1 caso para cada equipo de trabajo, el equipo aplicará lo aprendido para resolver el caso utilizando la comunicación asertiva. Evaluación.	Pizarra Plumones Papelografos Cartulinas 3 mesas 25 sillas Facilitador 1 asistente	Se realizarán en la misma fecha, 4 sesiones de 45 minutos, en cada sesión se trabajará con 20 trabajadores.
5	Trabajo en equipo.	Preparar a los trabajadores para el trabajo en equipo.	Taller	Presentar a los participantes conceptos, estrategias y las ventajas del trabajo en equipo. Elaboración de un plan de trabajo para la sesión 8, que consistirá en ambientar los espacios del mercado. Evaluación.	Pizarra Plumones Hojas bond Cartulinas 3 mesas 25 sillas Facilitador 1 asistente	Se realizarán en la misma fecha, 4 sesiones de 45 minutos, en cada sesión se trabajará con 20 trabajadores.
6	Todas las ideas son importantes	Definir conceptos sobre la toma de decisiones, la importancia de llegar a acuerdos y respetar las	Taller.	Exposición breve de los conceptos de Toma de decisiones, acuerdos y jerarquía, luego de esto los trabajadores, buscarán solucionar un problema planteado, lo expondrán a sus	Pizarra Plumones Papelografos Cartulinas 3 mesas 25 sillas Facilitador	Se realizarán en la misma fecha, 4 sesiones de 45 minutos, en cada sesión se trabajará con 20 trabajadores.

		jerarquías de una organización.		compañeros justificando su decisión. Evaluación.	1 asistente	
7	Empatía	Fomentar la empatía entre los trabajadores del mercado.	Taller.	Intercambio de roles entre trabajadores de diferentes áreas del mercado. Evaluación.	Pizarra Plumones Papelografos Cartulinas 3 mesas 25 sillas Facilitador 1 asistente	Se realizarán en la misma fecha, 4 sesiones de 45 minutos, en cada sesión se trabajará con 20 trabajadores.
8	Arreglemos nuestro mercado.	Mejorar el aspecto físico del mercado.	Taller.	Los trabajadores realizarán una jornada de ambientación del mercado siguiendo lo planificado en la quinta sesión del taller, los trabajadores elegirán materiales diversos y decorarán los ambientes. Evaluación. Agradecimiento del facilitador a todos los participantes dando como finalizado el Taller.	Globos Pintura Adornos Cartulina Goma Cinta para pegar Facilitador 3 asistentes.	Se realizarán en la misma fecha, 4 sesiones de 45 minutos, en cada sesión se trabajará con 20 trabajadores.

5.11. Cronograma de actividades

Sesión / Fecha	Setiembre 2018				Octubre 2018			
	8/09/2018	15/09/2018	22/09/2018	29/09/2018	6/10/2018	13/10/2018	20/10/2018	27/10/2018
Vamos a conocernos								
Aprendemos sobre satisfacción laboral								
Elaboración del mural de metas								
Comunicación asertiva								
Trabajo en equipo								
Todas las ideas son importantes								
Empatía								
Arreglemos nuestro mercado.								

- Primera sesión: todos los trabajadores participarán en el mismo horario.
- Sesiones 2 a 8: 4 grupos de 20 trabajadores cada uno.

Horarios:

- 11:00 a.m. Primer grupo
- 2:00 p.m. Segundo grupo
- 4:15 p.m. Tercer grupo
- 6:15 p.m. Cuarto grupo

Referencias Bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., Sáenz, I. (2013). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (tesis de maestría)*. De la base de datos de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Amezquita, Diana (2013) *Satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia: Un análisis conjunto para el 2do trimestre del año 2012* <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/5675/1/0461889-p.pdf>
- Campos, Rosa (2016) *Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa agrícola del distrito de Illimo, Chiclayo*. http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Canchaya, Edson (2017) *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao* <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1372/TRAB.SUFIC.PROF.%20CANCHANYA%20POMA%2C%20EDSON%20GIANCARLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cavalcante, Jerónimo (2004) *Satisfacción en el trabajo de los Directores de escuelas públicas secundarias de la región de Jacobina, Bahía, Brasil*. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Diario El Comercio (2018) *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*.

<https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>

Diario Gestión (2014) *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores.*

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>

Frías, Pamela (2014) *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y.*

http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1

Fuentes, Silvia (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación RRHH del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.*

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

Hernandez, Luis (2012) *Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango.*

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Hernandez-Luis.pdf>

Info Capital Humano (2017) *Satisfacción laboral genera un 44% de retención laboral.*

<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-genera-un-44-de-retencion-laboral/>

León, Gloria; Ríos, Aurora y Salazar, Beatriz (2016) *Modelo de Gestión de servicio para el desarrollo de mercados tradicionales, estudio del mercado*

de abastos “Centro Cívico” del distrito de San Martín de Porres.
<https://core.ac.uk/download/pdf/54247108.pdf>

Millán, Jannet y Montero, Marilyn (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*.
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf

Pablos, María del Mar (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres (tesis doctoral)*.
http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

Pérez, Pablo (2011) *Satisfacción laboral. Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación hacia un modelo integrador*.
<http://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v21n3/1409-4258-ree-21-03-00252.pdf>

Quispe, Norma (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas*.
http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tarrillo, Ana Cecilia (2017) *Satisfacción Laboral de los Capacitadores de un Centro de Contacto en el Distrito de Ate, 2017*
<http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1384/TRAB.SUFIC.PROF.%20TARRILLO%20ESPINOZA%20DE%20NORIEGA%2C%20ANA%20CECILIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Yaranga, Yamile (2015) *La comunicación para el desarrollo desde los mercados populares: estudio de caso del mercado Santa Rosa Chorrillos.*

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6124/YA_RANGA_HERNANDEZ_YAMILE_MERCADOS_POPULARES.pdf?sequence=1

Yeren, Yesenia (2016) *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima*

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>

ANEXOS

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: **Satisfacción laboral en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao**

Autor: **Gina Lucia Obregón Chirinos.**

Problema	Objetivos	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao?</p> <p>Problemas secundarios ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la supervisión en los trabajadores de la asociación de propietarios del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del ambiente físico en los trabajadores de la asociación de propietarios del Mercado</p>	<p>Objetivo General Determinar el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de la asociación de propietarios del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar el nivel de satisfacción de la supervisión en los trabajadores de la asociación de propietarios del Mercado El Pacifico del distrito de Bellavista- Callao.</p>	<p>Población: 80 trabajadores entre hombres y mujeres.</p> <p>Muestra: Probabilística, se toma una muestra de 66 trabajadores de ambos sexos.</p> <p>Delimitación temporal: La muestra se tomará entre el 28 de mayo hasta el 28 de junio de 2018.</p> <p>Tipo de Investigación: Descriptiva.</p>

Anexo 2: Carta de presentación UIGV



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 31 de Mayo del 2018

Carta N° 1237-2018-DFPTS

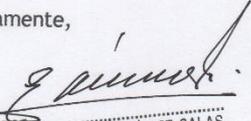
Señora
LUCY HUAMANQUISPE
PRESIDENTA DE LA ASOCIACIÓN DE
PROPIETARIOS MERCADO EL PACIFICO

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Gina lucía OBREGON CHIRINOS**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 065401870 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución ; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología , bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



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

RGS/hzy
Id. 888511

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Anexo 3: Permiso del autor del instrumento de evaluación

7 de marzo de 2018

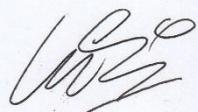
Señores
Universidad Inca Garcilaso de la Vega
Facultad de Psicología
Lima, Peru

De mi consideración,

Mediante la presente deixo constancia que el Test Psicométrico ECO 50 Satisfacción Laboral (Nombre original Cuestionario S20/23 (1998 de José Luis Meliá y José María Peiró) escala tipo Likert de 7 puntos, se encuentra adaptada y estandarizada, así como validada por Jose Luis Pereyra Quiñones para su aplicación en Lima - Perú.

Autorizo a la Srta. Gina Lucia Obregon Chirinos a hacer uso de la aplicación del test para su Investigación en el Programa de Suficiencia Profesional en Psicología que inicio el 26 de febrero del presente año.

Atentamente,



Jose Luis Pereyra Quiñones
Psicólogo
NEOTEST Editores



Anexo 4: Instrumento de evaluación

www.neotest.org / Nuevas Pruebas Psicológicas



Habitualmente el trabajo y sus distintos aspectos, producen en los trabajadores algún grado de satisfacción o insatisfacción.

Califique del 1 al 7 de acuerdo con la siguiente escala el grado de satisfacción o Insatisfacción que le producen los diferentes aspectos de su trabajo.

1: Muy Insatisfecho. **2:** Bastante insatisfecho. **3:** Algo insatisfecho. **4:** Indiferente. **5:** Algo satisfecho. **6:** Bastante satisfecho. **7:** Muy satisfecho

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no *corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente *en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no *está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma ciudad, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

Mira cómo respondió Adán a la pregunta 901 marcó "6" que significa "Bastante satisfecho"
(1) (2) (3) (4) (5) ● (7) **901.** "los vigilantes de los automóviles de mi área de trabajo"

.....
Observa cómo respondió Eva a la pregunta 902 marcó "2" que significa "Bastante insatisfecho"
(1) ● (3) (4) (5) (6) (7) **902.** "El servicio del restaurante de mi área de trabajo"

.....
Ahora vamos ensayar contigo y responde la pregunta 903:
(1) (2) (3) (4) (5) (6) ● (7) **903.** "Los baños o servicios higiénicos de mi área de trabajo"

joseluispercyraq@gmail.com / Cel 943-45-3500

INICIO

Muy Satisfecho:	7
Bastante Satisfecho:	6
Algo Satisfecho:	5
Indiferente:	4
Algo Insatisfecho:	3
Bastante Insatisfecho:	2
Muy Insatisfecho:	1
Edad:
Sexo:
Área que pertenece:
Cargo:
Años en la empresa:
Fecha:

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

