

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



Satisfacción laboral en trabajadores de la empresa INLOG

Trabajo de Suficiencia Profesional

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

BACHILLER: CHERRE ESPEJO, JUAN JOSE

ASESOR

Dr. ULISES AUGUSTO MEJIA VILCHEZ

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi futuro yo, y al constante apoyo y motivación de mi novia Katherine y a mi familia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la vida por brindarme nuevas oportunidades todos los días, y enfrentar retos constantes.

PRESENTACIÓN

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

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
INDICE	V
INDICE DE TABLAS	VIII
INDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCION	XII
CAPÍTULO I	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.1.1 A nivel Internacional	13
1.1.2 A nivel Nacional	15
1.2.3 A nivel Local	18
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema principal	20
1.2.2 Problemas secundarios	20
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Justificación e importancia	21
CAPITULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Internacional	22
2.1.2 Nacional	23

2.2 Bases Teóricas	24
2.2.1 Teoría de Maslow	25
2.2.2 Teoría de Factor Dual de Frederick Herzberg	26
2.2.3 Teoría de las tres necesidades de Mc Clelland	28
2.3 Definiciones Conceptuales	28
2.3.1 Satisfacción Laboral	28
2.3.2 Satisfacción por la supervisión	28
2.3.3 Satisfacción por el ambiente físico	28
2.3.4 Satisfacción por las prestaciones	28
2.3.5 Satisfacción Intrínseca	29
2.3.6 Satisfacción por la participación en la toma decisiones	29
CAPITULO III	30
METODOLOGÍA	30
3.1 Tipo y diseño de investigación	30
3.1.1 Tipo de investigación	30
3.2.1 Diseño	30
3.2. Población y muestra de estudio	30
3.2.1. Población	30
3.2.2. Muestra	31
3.2.3. Variable de estudio	31
3.4. Operacionalización de la variable	32
3.5 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	33
3.4.1. Ficha técnica	33
3.4.2. Adaptación	33
3.4.3. Validez	34
3.4.2 Baremos	35
CAPITULO IV	36
PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	36
4.1. Procesamiento de los resultados	36
4.2. Presentación de los resultados	36

4.3. Análisis y discusión de los resultados	52
4.4. Conclusiones	55
CAPITULO V	56
PLAN DE INTERVENCION	56
5.1. Denominación Del Programa	56
5.2. Justificación del problema	56
5.3 Establecimiento de los objetivos por sesión	58
5.4 Sector al que se dirige	74
5.5 Establecimiento de conductas problemas/metás	74
Conducta problema:	74
Conductas meta:	75
5.6 Metodología de la intervención	76
5.7 Recursos a utilizar	77
5.8 Cronograma	78
ANEXOS	83
ANEXO 1. CUADRO DE PERCENTILES	83
ANEXO 2. EXTRACCIÓN TEST	84
ANEXO 3. RESULTADO DEL ANTI - PLAGIO	85
ANEXO 4. CARTA DE ACEPTACIÓN	86

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	32
TABLA 2. ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	34
TABLA 3. BAREMOS	35
TABLA 4. MEDIDAS ESTADÍSTICAS	37
TABLA 5. MEDIDAS DIMENSIONES	38
TABLA 6. NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	40
TABLA 7. NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LA SUPERVISIÓN	42
TABLA 8. NIVEL DE LA SATISFACCIÓN POR EL AMBIENTE FÍSICO	44
TABLA 9. NIVEL DE LA SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	46
TABLA 10. NIVEL DE PRESTACIONES RECIBIDAS	48
TABLA 11. NIVEL DE PARTICIPACIÓN	50

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	41
FIGURA 2 NIVELES DE SATISFACCIÓN POR LA SUPERVISIÓN	43
FIGURA 3 NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO	45
FIGURA 4 NIVELES DE SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	47
FIGURA 5 NIVEL SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS	49
FIGURA 6 NIVELES DE PARTICIPACIÓN	51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de INLOG durante el 2018. El estudio fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y corte transversal. La población fue de XX personas de entre 18 años hasta los 45 años de edad. La muestra fue de tipo muestreo no probabilístico, la población total es de 40 empleados, y se evaluó a 32 trabajadores. La técnica de evaluación y diagnóstico fue la encuesta y el instrumento fue Cuestionario de satisfacción laboral de Jose Luis Pereyra(2015), los resultados dieron a conocer que el nivel de la variable satisfacción laboral es una satisfacción muy baja que corresponde al 34,4%. Lo que indica que existe un grave problema en la satisfacción de los trabajadores afectando sus labores y actitudes, con este motivo se implementó un programa de intervención con el cual se buscara aumentar la satisfacción de los trabajadores.

Palabras Clave: satisfacción laboral, empresa industrial, medición, evaluación psicométrica.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the levels of job satisfaction of INLOG workers during 2018. The study was descriptive, with a non-experimental design and a cross-sectional design. The population was xx people between 18 and 45 years old. The sample was a non-probabilistic sampling type, the total population is 40 employees, and 32 workers were evaluated. The evaluation and diagnostic technique was the survey and the instrument was to Jose Luis Pereyra Job Satisfaction Questionnaire (2015), the results revealed that the level of the job satisfaction variable is very low, corresponding to 34.4% . Which indicates that there is a serious problem in the satisfaction of workers affecting their work and attitudes, with this reason, an intervention program was implemented to increase the worker satisfaction.

Keywords: satisfaction, measurement, working environment, industrial company, psychometric

INTRODUCCION

La satisfacción laboral, tiene alrededor de 50 años en definiciones, donde todos concuerdan que el problema de la satisfacción laboral es la cultura que tiene la empresa, lamentablemente en la actualidad hay muchas empresas que no se preocupan por mejorarla y cuando comienzan a tener los problemas más comunes como lo son la rotación de personal, conflictos laborales, accidentes de trabajo, baja producción entre otras, recién buscan respuestas para poder mejorar. Esto parte de la idiosincrasia del peruano que no busca soluciones a menos que tenga el problema en frente.

El instrumento usado es el cuestionario S20/23 escala de satisfacción laboral, desarrollada en 1998 por Jose Melia y Jose Peiro en España, y fue adaptada al Perú por Jose Luis Pereira en 2015, llamándolo ECO 50, el cual es un cuestionario que evalúa la satisfacción del trabajador, tiene 5 dimensiones y 23 dimensiones.

La presente investigación, está dividida en 5 capítulos. El primer capítulo se refiere a la realidad problemática, formulación del problema y el planeamiento de los objetivos, justificación e importancia del estudio.

En el segundo capítulo se describen los antecedentes nacionales e internacionales, tomados como referencia para el presente estudio, bases teóricas, y las definiciones conceptuales de las variables.

En el tercer capítulo se detallara la metodología que se utilizó en la investigación, tipo y diseño del estudio, se definió la población, muestra del estudio, identificación de la variable y su operacionalización.

En el cuarto capítulo se procesó la información mediante tablas y gráficos circulares, se realizó el análisis y discusión de los resultados obtenidos, tendremos las conclusiones de la investigación.

En el quinto capítulo de se desarrolló un programa de intervención para la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La satisfacción laboral, es un conjunto de variables que afectan el comportamiento de los trabajadores, no tener satisfechos a los trabajadores, generan problemas que afectan la producción de la empresa, como lo son los gastos administrativos por contratación, rotación de personal, baja productividad, conflictos con los jefes y supervisores.

En la actualidad las empresas dedican recursos económicos y de personal para poder mejorarla, para obtener resultados positivos en los empleados.

1.1.1 A nivel Internacional

RANDSTAD (España, 2019) hizo una investigación: ¿Los trabajadores españoles están satisfechos con su trabajo actual?, esta consultora de RRHH, lleva realizando investigaciones de satisfacción laboral de hace más de 5 años, en primer periodo del 2019 ha encontrado en sus resultados que el 71% de españoles se encuentran satisfechos con sus trabajos a diferencia del año pasado que ascendía a 74%. España se encuentra en el puesto número 8 de 17 países evaluado de Europa y Asia, entre los países con mayor satisfacción se encuentra Dinamarca y Noruega. Así mismo se elaboró un análisis comparativo entre hombres y mujeres, donde el 73% de los hombres se encuentran satisfechos con su trabajo y el 70% de las mujeres se encuentran satisfechas con sus trabajos, a comparación del año pasado las mujeres han bajado un 6% de satisfacción. Por último comparo las edades de los trabajadores entre 25 y 45 años, indicando que los menores de 25 años son 81% más satisfechos que los de mayores de 45 años que se encuentran en un 66%.

Gallup (USA,2018) realizo una investigación sobre el compromiso de los empleados en USA, en base a 30,628 empleados. los resultados indican que el 34% de los trabajadores se encuentran comprometidos con su trabajo, el 16% no se

encuentra completamente comprometido, y el 53% no se encuentra nada comprometido. Desde el 2008 el nivel de trabajadores comprometidos vienen subiendo desde 28%, 30% en el 2012 y 32 % en el 2014 Las razones las cuales explica la investigación por la falta de compromiso son: desempleo masivo, rotación de personal, liderazgo en la organización, políticas de cultura organizacional. las organizaciones tienen que cambiar su cultura a una positiva donde se reconozca el labor del trabajador y su esfuerzo mediante recompensas, mejorar la comunicación, trabajo en equipo y liderazgo, fomentara un compromiso laboral en los trabajadores.

Unión Capital: Lanzamiento del Sistema de Calidad Laboral (Uruguay, 2017), El sistema de información de calidad laboral, elaboro una encuesta telefónica a 3400 ciudadanos mayores de 18 años que se encuentran laborado, donde el 22% se encuentra muy satisfecho, el 53% muy satisfecho, el 12% ni satisfecho ni insatisfecho y el 8% muy insatisfecho, dentro del cuestionario preguntaron ¿Tiene previsto cambiar de trabajo?, un 44% indico que no tenia previsto de cambiar de trabajo, el 23% no tiene previsto cambiar de trabajo pero si le gustaría hacerlo y un 19% tiene previsto cambiar de trabajo en unos 6 meses.

ADECCO (España, 2018) Elaboró un reporte, en donde se encuestó a 3,813 trabajadores españoles, indica que un 45,7% no se siente motivado en su trabajo un 54,3% si se encuentra satisfecho, esto debido a: no valoran el trabajo, salario insuficiente, sobrecarga de trabajo, monotonía. Desmotivación de compañeros, son las causas que son medidas para que no se sientan satisfechos. El 30,1% de encuestados se encuentran contentos con su empleo para está buscando otro, 20,03% se encuentra contento en su actual trabajo y no se encuentra buscando otro empleo, así mismo se analizó los aspectos que pesan a la hora de aceptar un nuevo empleo: aumento de salario, oportunidades de desarrollo profesional, balance entre la vida laboral y personal, horario y jornada de trabajo, ambiente de trabajo, beneficios laborales, entre otros.

Boswell, Boudreu y Tichy (2015), estudiaron los cambios en el tiempo en el bienestar de aquellos empleados que cambiaban voluntariamente de trabajo. Vieron que la satisfacción laboral aumentaba inmediatamente tras la incorporación al nuevo

trabajo, pero sufría un descenso notable en los años posteriores a medida que las personas se adaptaban a sus nuevos roles. Las personas cambian de trabajo por el hecho de buscar una mejora laboral, económica, social y personal, ya que en las empresas en las cuales donde se encuentran no se sienten satisfechos con las condiciones y procesos de la empresa que están dejando y estas empresas no buscan mejorar los procesos para que puedan evitar la rotación de personal, la rotación de personal

1.1.2 A nivel Nacional

Según el Psicólogo Julio Vera Essalud,(2018) Trabajar Feliz mejora la salud de las personas. Menciona que en las empresas existen distintos climas laborales, en los cuales los trabajadores se desenvolverán, y de los cuales dependerá cómo será su rendimiento. Existen dos tipos de climas laborales a nivel general, el cual le podemos denominar un clima agradable y un clima desagradable. Las características de un clima laboral agradable son: tener una buena relación con los compañeros, trabajar en un ambiente higiénico y limpio, buen salario encomio y emocional, contar con beneficios externo a su sueldo como alimentación mejoras en las oficinas, celebraciones de cumpleaños, actividades festivas y reconocimiento por las labores realizadas, estas características hacen que un trabajador se sienta feliz dentro de la empresa, y que pueda trabajar de una manera correcta y cumpla con las metas propuestas de la empresa, así como también generando un lazo entre trabajador y empresa el cual genera que los trabajadores den más de sí mismos para poder realizar los objetivos de la empresa. Las características de un mal clima laboral son las siguientes, mala relación entre los compañeros y los jefes, incumplimiento en los pagos, no brindar los beneficios completos según ley, no celebraciones de fiestas y actividades festivas, trabajar en un ambiente desordenado con una estructura desorganizada, son factores donde los trabajadores no se sienten felices trabajando, por lo cual repercute en realizar mal su trabajo, generar rotación de personal y no mostrar un compromiso con la empresa. Es por esto que muchas empresas como menciona Julio Vera, se encuentran optando por mejorar sus climas laborales, con la ayuda del área de RRHH, para que puedan aplicar encuestas y generar datos los

cuales puedan analizar y proponer mejoras en sus ambientes de trabajo para poder fidelizar a los trabajadores para que trabajen en un ambiente agradable el cual les permita poder desarrollarse de la mejor manera en pro de la empresa.

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2016), realizo un informe de “inadecuación ocupacional en el sector privado”, indicando que el 54,2% de los trabajadores con educación superior no universitaria, ocupan puestos que no corresponde a sus estudios realizados, mientras que un 44,8% si trabaja en lo que ha estudiado, en el plano universitario el 50,3%, es la cantidad de trabajadores que tienen una inadecuación ocupacional, mientras que el 49,7% son los profesionales que han estudiado y laboran en su área respectiva. Esta investigación nos indica también sobre la brecha salarial de la inadecuación ocupacional indicando que un profesional adecuadamente ocupado gana en promedio un 19% mas que uno indebidamente ocupado.

Los profesionales egresados de 0 a 5 años presentan un 62,3 % de inadecuación laboral y de 6 a 10 años un 53,6, una inadecuación laboral, esto quiere decir que los recién egresados van acumulando experiencia laboral para poder establecerse en su rubro de trabajo para el cual ha estudiado.

Se realizó el análisis comparativo entre tipo centro de estudios nacionales y privados y la tasa de inadecuación laboral de estudios nacionales es de 55,1%, y la privada en 49,5%, los resultados de inadecuación ocupacional están relacionada con la demanda ocupacional que evoluciona continuamente en el ámbito laboral.

Horizonte Medico (2017), un estudio de satisfacción laboral de una organización de salud por Helen M. y Maritza P, en un nosocomio llamado **Socios En Salud Sucursal Perú**, donde fueron evaluadas 136 trabajadores, indica que el 40.3% se encuentra medianamente motivado un 25.7% se encuentra altamente motivado y 25% bajamente motivado, esto basado en las siguientes dimensiones: satisfacción en el trabajo, presión en el trabajo, relación personal, distensión en el trabajo, adecuación para el trabajo y control sobre el trabajo. Siendo una de las dimensiones con mayor

puntuación relación personal, que hace referencia a las relaciones interpersonales con compañeros de trabajos y jefes.

Aptitus (2014), realizo un estudio: ¿Cómo debemos combatir la insatisfacción laboral?, en el cual indica que un 40% de los trabajadores se sienten insatisfechos con su lugar de trabajo, un 52% considera que el clima de trabajo es poco favorable, un 24% existe escasa posibilidad de desarrollo profesional y 21% falta de reconocimiento por las labores. Estas cifras nos indican un alto nivel de insatisfacción en los trabajadores, según Manuel infante, es necesario mejorar la comunicación en las organizaciones, mejorar la calidad de trabajo de los lideres con sus trabajadores y lograr la fidelización de los trabajadores con la organización. Indica que las claves para que las organizaciones se den cuenta de las falencias es realizar un proceso de coaching.

Consultora Ronald(2017), realizo un estudio que indica que un 44% de trabajadores se sienten a gusto con su actual empleo el 36% están en búsqueda constante de empleo con un mayor rango salarial y indica que un 74% de trabajadores activo dejaría su empleo por uno que los haga más felices, podemos observar mediante los resultados que existen trabajadores que se encuentran a gusto con su trabajo, pero no se sienten del todo felices ahí es por eso que optarían por otro trabajo, esto puede surgir debido a que los trabajadores tienen miedo de buscar un empleo mejor sin estar trabajando, es por eso que muchos trabajadores que actualmente laboran, buscan activamente trabajo para no tener periodos sin laborar.

Trabajando (2016), una página web de empleos, realizo una encuesta sobre Satisfacción Laboral a 2050 peruanos, en la cual el 76% indica que no es feliz en su trabajo, el 22% indica que no está en un trabajo desafiante, el 19% no cuenta con un buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, el 12% no está conforme con su remuneración. Podemos analizar que a los trabajadores les importa más un trabajo desafiante, y un buen clima laboral antes que un salario mayor a lo que están ganando, podemos ver en la encuesta los motivos por los cuales los trabajadores se motivan y entre ellos están el 65% por su familia, 14% lograr un mayor sueldo, 5% miedo a estar desempleado. Como podemos ver la principal motivación de un

trabajador es su familia, y tiene miedo a perder el trabajo, esto genera en los trabajadores que no son felices en sus trabajos continúen trabajando, para no tener carencias económicas.

1.2.3 A nivel Local

Un artículo de satisfacción laboral del diario Gestión(2014), encuestó a 1500 trabajadores de Lima, Arequipa y Chiclayo, dando como resultado que el 45% de los encuestados no se sentían felices en su centro de trabajo, el 52% indicó que sus ideas y opiniones no son valoradas, en cuanto al liderazgo indicó el 52% que tienen bajo nivel de comunicación. De los encuestados el 47% afirma que tiene un sueldo bajo, el 45% un sueldo bueno y un 8% excelente. En la investigación permitió conocer cuáles serían las acciones para mejorar la satisfacción laboral: 52% indicó que tener mayor reconocimiento por las labores efectuadas, 49% una mejor comunicación con sus supervisores, 48% indicó tener un mejor trato y un 35% un aumento en su remuneración.

Según el diario el comercio en su artículo: Curriculum de la felicidad del Dalai Lama(2018), habla sobre la nueva currícula de educación en la India en la cual establecerán un programa de líder espiritual tibetano, en el cual consiste en que los estudiantes realicen la meditación, ya que mediante esta práctica se busca incentivar la compasión y felicidad, logrando poder concientizar, reconocer y utilizar sus emociones de una manera correcta. Busca convertirlos en personas honradas, leales, seguir sus ideales y alcanzar la felicidad. Esta práctica no está relacionada a la religión budista, pero si adquiere de ella los conocimientos, ejercicios necesarios para poder realizar dicha práctica. Alrededor de 8,000 alumnos llevarán a cabo estas prácticas desde la guardería hasta el 8vo grado, ellos tendrán 5 minutos para poder relajarse y prestar atención, deberán escoger historias y actividades para que las puedan desarrollar y mediante las prácticas. El Dalai Lama dice que los niveles de felicidad han disminuido a medida que las personas sufren de estrés, ansiedad por las diversas actividades que realizan como en el trabajo. Por eso indica que es importante poder cultivar las técnicas de meditación para cuando los niños crezcan y sean profesionales sepan cómo poder liderar con los problemas del día a día y no sufran de los problemas

emocionales que la comunidad a nivel mundial está viviendo actualmente. Se observó que el no llevar esta práctica anteriormente, ha creado personas orientadas a lo material y no personas orientadas a buscar su bienestar emocional. En la india, dan por hecho que la felicidad es un requisito indispensable para el bienestar de la persona y para que esta sea una persona responsable, honesta, leal, sin estrés y preocupaciones. Podemos ver que una nación tan antigua busca el ideal de la felicidad, no orientada a quienes serán mejores por sus estudios, si no quienes serán mejores por ser más capaces de ser felices, a comparación de nuestra sociedad en Perú donde los colegios pre universitarios, están surgiendo, se educa a los alumnos a memorizar y recordar sin fin de teorías de distintas materias, y se ha observado que el resultado de esto es que los jóvenes no recuerden lo que aprendieron porque no lo hicieron correctamente, ya que estos colegios solo buscan poder crear personas que ingresen a las universidad, muy pocos colegios son los cuidan los valores y fomentan el crecimiento emocional de los jóvenes, creo posible que si en los colegios se realizan estos enfoques en fomentar el crecimiento emocional junto a las materias educativas tendríamos mejores profesionales a futuro con mayor comprensión de su espacio y capacidad para poder analizar la situación en la cual se encuentra, con los valores solidos formados desde pequeños podríamos evitar robos y corrupción que son los más grandes problemas de nuestra actualidad.

Según Teresa Morales (Diario la República, 43% de sobrecostos seria por una mala selección de personal, 2016), Perú es el tercer país con mayor rotación de personal en América Latina, una de las causas sería el uso de herramientas precarias o la falta de sistematización en el proceso de selección que genera que uno de cada tres de personas elegidas deje de pertenecer a una compañía en el corto plazo provocando más del 43% de sobrecostos de una compañía. Es muy importante establecer un buen plan de reclutamiento y selección ya que así podremos tener personas felices trabajando y disminuir la rotación de personal, pero como manifiesta Teresa Morales, se hace mal el procedimiento y se captan personas con características que no son las adecuadas, y estas personas tienden a ser infelices en sus trabajos, por no estar satisfecho con los salarios, ambiente laboral, compañeros, distancia entre el trabajo en su casa, etc. Por lo cual estas personas estarían buscando

nuevas oportunidades cuando ya no se sientan a gusto en sus puestos de trabajo. Asimismo la felicidad laboral de una persona depende de dos dimensiones las características de las personas y el ambiente de trabajo.

Un artículo del diario el Comercio sobre la productividad y el mal clima laboral (2018) muestra los resultados indican que un mal clima laboral puede afectar hasta un 20% en la productividad de los trabajadores, para afirmar dicha premisa el 58% de ejecutivos considera que la estrategia de bienestar laboral impacta en la retención positivamente. Se revelo que el 81% de los peruanos piensan que un buen clima laboral afectaría positivamente en su desempeño.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es el nivel de **Satisfacción Laboral** de los trabajadores?

1.2.2 Problemas secundarios

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la supervisión en trabajadores?

¿Cuál es el nivel de satisfacción ambiente físico en trabajadores?

¿Cuál es el nivel de prestaciones en trabajadores?

¿Cuál es el nivel de satisfacción intrínseca por su trabajo en trabajadores?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la participación en la toma de decisiones en trabajadores?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa INLOG.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de **satisfacción de la supervisión** en trabajadores de la empresa INLOG.
- Determinar el nivel de **satisfacción ambiente físico** en trabajadores de la empresa **INLOG**
- Determinar el nivel de **prestaciones** en trabajadores de la empresa **INLOG.**
- Determinar el nivel de **satisfacción intrínseca por su trabajo** en trabajadores de la empresa **INLOG.**
- Determinar el nivel de **satisfacción en la participación en la toma de decisiones** en trabajadores de la empresa **INLOG.**

1.4 Justificación e importancia

El estudio se realiza para poder conocer el nivel de satisfacción que se encuentran los trabajadores, pudiendo reconocer las variables en las cuales se encuentran en un nivel bajo, este estudio permitirá analizar los datos de satisfacción laboral para poder realizar planes de acciones para la mejora de estos, con un plan de intervención podremos aumentar el nivel de satisfacción laboral, realizando planes de clima y cultura organizacional, los cuales potenciarán a los trabajadores, motivándolos, mejorando su calidad de trabajo y ellos mejorarán su productividad y se sentirán satisfechos con la empresa.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

Galindo B, (2017) en México realizo el estudio de “Satisfacción Laboral de los empleados que laboran en el hospital La Carlota”, cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción laboral en los empleados del hospital según variables demográficas. El método empleado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y de campo. La población fue de 326 empleados y la muestra de 100 personas. El instrumento utilizado fue un cuestionario para medir la satisfacción laboral de los empleados. En los resultados obtenidos se demostró que las variables de género, nivel académico edad y años de experiencia no son significativos para el grado de satisfacción laboral.

Muñoz J.(2018) en México realizo el estudio “Relación entre el Mobbing y Satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación superior en México”, cuyo objetivo fue medir las variables de mobbing y satisfacción laboral. El método empleado fue de tipo descriptivo correlacional. La población fue de 248 docentes de tiempo completo por asignaturas. El instrumento utilizado fue un cuestionario realizado y adaptado del mismo autor. En los resultados estadísticos se demostró que existe dependencia entre las 2 variables.

Cruz P.(2017) en Ecuador realizo el estudio “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorio LATURI CIA. LTDA”, cuyo objetivo fue medir las variables de satisfacción laboral. El método empleado fue de tipo descriptivo. La población fue el total de los empleados que son 25. El instrumento utilizado fue el cuestionario de satisfacción laboral S20/23. En los resultados se comprobó la hipótesis en donde la satisfacción laboral está relacionada directamente con la productividad de los colaboradores de la empresa.

Galiana D,(2015) en España realizo el estudio de “Análisis de la felicidad, resiliencia y optimismo como factores emocionales en la inserción laboral de los universitarios”, cuyo objetivo fue investigar qué factores influyen en la inserción laboral de los egresados universitarios. El método utilizado fue descriptivo correlacional. La población fue de 3381 personas. El instrumento utilizado fue un cuestionario elaborado por el autor de la investigación, utilizando diversos cuestionarios elaborados por otros autores. Los resultados obtenidos en las conclusiones determinan que la dimensión de felicidad es más influyente en la inserción laboral de los universitarios y menos significativos las dimensiones de resiliencia y optimismo.

Díaz P.(2016) en España realizo el estudio “Ambigüedad de rol, Satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector publico: un estudio multinivel”, cuyo objetivo fue estudiar el efecto de la satisfacción laboral y la conducta de la ciudadanía organizacional. El método empleado para el estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, la población fue de 340 personas. El instrumento utilizado fue cuestionario y ficha de datos. En los resultados demostraron que la relación entre las variables es significativa.

2.1.2 Nacional

Marin H, (2017) en el estudio “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado”, cuyo objetivo fue: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y el grado de motivación laboral. El método empleado fue de tipo transversal, descriptivo y observacional. La población estuvo conformada por 136 trabajadores entre hombres y mujeres, los cuales tenían un periodo de permanencia de más 3 meses. Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios de Frederick Herzberg y Font Roja. Los resultados de estas evidencias que se obtuvo fue que existe una relación de variables altamente significativas.

Yeren Y. (2016) realizo una investigación sobre “La relación entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. S.A.”, cuyo objetivo fue: medir la relación entre las variables satisfacción laboral y productividad. El método empleado fue descriptivo correlacional. La población fue de 40 personas y la muestra

de 40 personas. Los instrumentos utilizados fueron las encuestas y fichas técnicas realizadas por el mismo autor. En las conclusiones de la investigación se evidencio que a mayor satisfacción laboral, mejorara la productividad.

Boluarte A. (2014) realizo un estudio de investigación sobre “Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall”, cuyo objetivo fue medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un hospital de rehabilitación. El método empleado fue transversal descriptivo. La población fue de 88 personas. El instrumento utilizado fue la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Las conclusiones fueron que la prueba es confiable, pero solo para una dimensión.

Bravo, J. (2015) realizo un estudio sobre el “clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de lima”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción labora de los empleados. El método empleado fue descriptivo. La población fue de 175 personas que fueron evaluadas. El instrumento empleado fue por el cuestionario elaborado por Sonia Palma Carrillo. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Celis, M(2015) realizo un estudio sobre el “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad pública de Lima Metropolitano, cuyo objetivo es determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. El método empleado fue descriptivo con diseño transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 721 trabajadores, tras aplicar el muestreo probabilístico la muestra obtenida fue de 158 trabajadores. El instrumento utilizado fue la escala de compromiso organizacional y escala de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos indican que no existe una relación significativa entre el compromiso laboral y la satisfacción labora de los trabajadores.

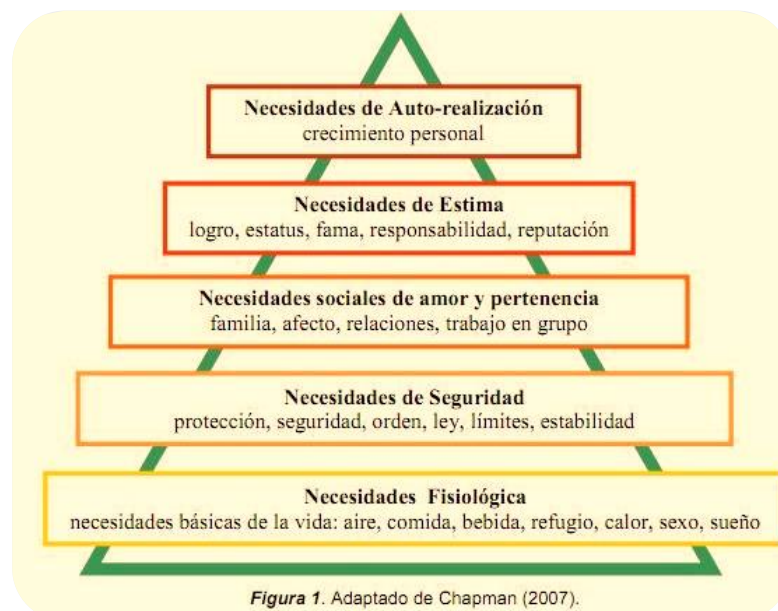
2.2 Bases Teóricas

Satisfacción del origen del Latín Satisfactio; Satis: bastante o suficiente y el verbo Facere: hacer. La palabra satisfacción indica lo que se ha realizado y terminado de hacer varias veces, de modo que lo que se hecho lo suficiente y ha llegado al agrado y saciedad de la persona.

Una explicación de carácter organizacional, hablamos de la satisfacción laboral como el compensar las necesidades básicas solicitadas por el trabajador, ya sea características físicas del trabajo, beneficios económicos, clima laboral, entre otras características. Un deseo cumplido en el ámbito laboral. Al hablar de satisfacción laboral primero tenemos que empezar por las bases de la motivación, las cuales se consideran en los siguientes párrafos.

2.2.1 Teoría de Maslow

Maslow en los años 1954, escribe el Libro “la Motivación y la Personalidad”, en el cual retrata la teoría de Jerarquía de Necesidades, él se basó en la teoría de Carl Rogers que decía que las personas eran más sanas si tenían las siguientes características: vivencia existencial, confianza orgánica, experiencia de libertad y creatividad. En base a esta teoría se inspiró para poder realizar la teoría de necesidades que hoy en día conocemos. Él menciona que existen 2 niveles en su teoría las necesidades básicas y las necesidades secundarias.



La teoría de Maslow nos dice que la persona tiene necesidades básicas que cumplir para que se sienta satisfecho, para esto se tiene que cubrir las necesidades básicas de manera correcta:

- Necesidad Fisiológica: Esta necesidad nos indica que la persona tiene que tener sus necesidades fisiológicas cubiertas, como lo que es la alimentación, higiene, salud.
- Necesidad de Seguridad: Esta necesidad se refiere a sentirse seguro dentro de su entorno físico de la persona.
- Necesidad Social y pertenencia: Esta necesidad se refiere a cubrir las necesidades en relación a la naturaleza social del ser humano, las relaciones personales entre amigos y parejas, y aceptación social
- Necesidad de Estima: Esta necesidad se refiere a que la persona se sienta reconocida en el ámbito social, contar con un status y reputación
- Necesidad de Autorrealización: Esta necesidad es la última y se refiere a alcanzar las metas personales y desarrollo de estas mismas hasta potenciarlas.

A través de esta teoría descrita, Maslow reconoció que las personas buscan satisfacer estas necesidades realizando acciones que conlleven a ese fin, por lo tanto siempre buscaremos completar estas necesidades, llevando acabo las actividades correspondientes como buscando mejoras salariales el cual nos permita alcanzar completar la necesidad de reconocimiento, o la más básica la fisiológica si vivimos en un lugar donde no hay los servicios básicos, buscaremos las soluciones a esto, para alcanzar la necesidad biológica básica.

El ser Humano se envuelve toda su vida en cubrir todas estas necesidades, que no son estáticas, son variantes y al serlo, las personas cada cierto tiempo estará buscando cubrirlas cuando se desnivelen.

2.2.2 Teoría de Factor Dual de Frederick Herzberg

Frederick Crea la teoría del factor dual(1959), también conocida como teoría de la motivación, en ella analiza los factores que producen la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores.

La base de la teoría presenta que la persona tiene 2 tipos de necesidades: evitar dolor o eventos que produzcan malestar y la necesidad de progresar. En la teoría Herzberg hace mención a los dos factores:

Factor Higiene, están situados en el ambiente que envuelve al trabajador en su jornada laboral, este factor es extrínseco, ya que depende de las decisiones de la empresa, se presentó una serie de variables que afectan directamente dicho factor como lo son: políticas de empresa, salario e incentivos, contexto físico del trabajo, estabilidad del puesto de trabajo y vigilancia y supervisión del trabajador. Se concluyó en su investigación que este factor solo es útil para disminuirlo y evitar la insatisfacción de los trabajadores, mas no para poder potenciarla ni generar una afiliación positiva del trabajador, ya que si estos factores eran variados de manera negativa rápidamente se perdería la satisfacción.

Factor de Motivación, es intrínseco del trabajador, ya que está directamente asociado a la satisfacción por las tareas y tipo de cargo que realiza el trabajador, quiere decir que es lo que el trabajador siente independiente de su entorno y sus labores que realiza, ya que cada trabajador tiene un pensamiento distinto sobre las tareas que reciben así todas sean las mismas. Se determinaron los siguientes factores intrínsecos de los trabajadores de la siguiente manera: facultad estimulante del trabajo, sentimiento de autorrealización, logros, reconocimiento por parte de superiores y posibilidad de aumento de las responsabilidades.

En la teoría del factor dual se reconoció que los factores de motivación y higiene, están relacionados y a medida que los trabajadores sientan que se cumplen, tendrán satisfacción en sus trabajos, si comienza a ocurrir un desbalance, la persona se sentirá insatisfecha, pudiendo generar las renuncias de estos. Es importante recalcar el aporte de Herzberg a las empresas ya que el estudio directamente el comportamiento

organizacional, para lograr que las empresas mejoren sus prestaciones y servicios al trabajador para que pudieran mantenerlos satisfechos con sus labores.

2.2.3 Teoría de las tres necesidades de Mc Clelland

El autor autor Mc Clelland (1961): indica que existen tres tipos de motivaciones, que son compartidas por todas las personas, independiente de su religión, edad, cultura y sexo; manifestó que la motivación son procesos inconscientes.

- Necesidad de Filiación:
- Necesidad de Logro:
- Necesidad de Poder:

2.3 Definiciones Conceptuales

2.3.1 Satisfacción Laboral

Según Bussing (1991): indica que la satisfacción laboral es el resultado de un proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde existen diversas dimensiones que afectan positiva o negativamente.

2.3.2 Satisfacción por la supervisión

Según Pereyra J. (2015), indica que la dimensión se relaciona con la forma en que los jefes, supervisores juzgan la tarea de los trabajadores, la calidad de las relaciones, justicia en el trato recibido y la frecuencia de la supervisión.

2.3.3 Satisfacción por el ambiente físico

Según Pereyra J.(2015), define como: “la relación del trabajador en el entorno físico del trabajador, donde intervienen directamente: la limpieza, salubridad, la temperatura, ventilación y la iluminación”.

2.3.4 Satisfacción por las prestaciones

Según Pereyra J.(2015), indica que es la respuesta del trabajador frente a los beneficios económicos del trabajador, como el sueldo, bonos, cumplimiento con los pagos puntuales, así como la formación y crecimiento profesional.

2.3.5 Satisfacción Intrínseca

Según Pereyra J.(2015), La define como: “la satisfacción que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que les gusta, alcanzando metas”.

2.3.6 Satisfacción por la participación en la toma decisiones

Según Pereyra J. (2015), la define como: “la satisfacción que tiene el trabajador por participar en las decisiones, y sentirse escuchado por sus jefes”.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo, ya que describe, analiza e interpreta un conjunto de hechos y variables que les caracterizan de una manera tal como se presenta (Sánchez, H. & Reyes, C., 2009). Según Cazau (2006) la investigación descriptiva es “Un estudio descriptivo donde se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente de describirlas” (p.26). El diseño de la investigación es no experimental ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

3.2.1 Diseño

Además, el diseño es no experimental transversal, debido a que no se manipula la muestra, solo se recolectan los datos en un solo momento. Según Dzul (2013) el diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural. Asimismo, la misma autora argumenta respecto a corte transversal que se centra en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado o su relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo.

3.2. Población y muestra de estudio

3.2.1. Población

La población de estudio está conformada por 40 trabajadores de la empresa **INLOG**.

3.2.2. Muestra

El tipo de muestreo es no probabilístico, la población total de la empresa es de 40 trabajadores, pero por cuestiones de disponibilidad y horarios se obtuvo una muestra de 32 personas.

3.2.3. Variable de estudio

Satisfacción laboral puede ser definida como "una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo", Bravo et al., (1996). Asimismo, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

3.4. Operacionalización de la variable

Mediante el instrumento ECO 50 es que se realiza la operacionalización de la variable Satisfacción

Tabla 1. Operacionalización de la variable

		N° DE ITEMS	ITEMS	REACTIVOS
SATISFACCIÓN LABORAL	SUPERVISIÓN: Relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa	6	13,14,15, 16,17,18.	Muy Satisfecho Bastante Satisfecho Algo Satisfecho Indiferente Algo Satisfecho Bastante Satisfecho Muy Satisfecho
	AMBIENTE: Relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la Iluminación.	5	6,7,8,9,10	
	PRESTACIONES: Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación o capacitación.	5	4,11,12,2 2,23.	
	INTRINSECA: Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar	4	1,2,3,5.	
	PARTICIPACIÓN: Se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea.	3	19,20,2 1	

3.5 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

La encuesta aplicada será la técnica utilizada para la recolección de datos. Por otro lado, el instrumento de medición será Eco 50 de Jose Luis Pereira.

3.4.1. Ficha técnica

Nombre original: Cuestionario S20/23 (1998). Cuestionario de satisfacción laboral

Autor: José Luis Meliá y José María Peiró.

Procedencia: Universidad de Valencia España

Adaptación peruana: José Luis Pereyra Quiñones 2015

Administración: Individual o colectiva

Duración: Libre culminación, pero se termina en 10 minutos.

Aplicación: En forma de 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.

3.4.2. Adaptación

El presente instrumento ha sido tomado de la Universidad Valencia de España para su rediseño (José Luis Meliá y José María Peiró). Los trabajos de construcción

se han tomado desde el inicio que es la obtención de la validez y confiabilidad hasta llegar a las escalas de baremación en la provincia constitucional del Callao, Perú

3.4.3. Validez

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

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad

Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,915	23

3.4.2 Baremos

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

Tabla 3. Baremos

PC	S - Supervisión		S - Ambiente Físico		S - Prestaciones		S - Intrínseca		Participación		Satisfacción Total		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

CAPITULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Después de reunir la información se procedió a:

Tabular la información, codificarla y transmitirla a una base de datos computarizada (MS Excel 2013 y IBM SPSS Statistics versión 22)

Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes) de los datos del instrumento de investigación.

Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor Máximo y valor mínimo

Media aritmética

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

4.2. Presentación de los resultados

Resultados Generales

Se presentarán los resultados que se han obtenido, el cual trae las siguientes deducciones:

Tabla 4 medidas estadísticas

Puntaje Total		
N°	Valido	32
	Perdidos	0
Media		110,969
Mínimo		49,0
Máximo		155,0

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de Satisfacción Laboral.

El estudio realizado de 32 sujetos, sobre la Satisfacción Laboral tiene como interpretación los siguientes datos:

- Una media de 32 puntos.
- Un valor mínimo de 49 puntos.
- Un valor máximo de 155 puntos.

Tabla 5 Medidas dimensiones

		Satisfacción por la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca	Participación
N	Válido	32	32	32	32	32
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		30,09	22,09	23,34	20,66	14,78
Mínimo		11	8	8	10	5
Máximo		42	34	34	28	21

Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes de la Satisfacción Laboral

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

En la dimensión de **Supervisión** se puede observar:

- Una media de 30 puntos.
- Un mínimo de 11 puntos.
- Un máximo de 42 puntos.

En la dimensión **Ambiente** se puede observar:

- Una media de 22 puntos.
- Un mínimo de 8 puntos.
- Un máximo de 34 puntos.

En la dimensión **Prestaciones** se puede observar:

- Una media de 23 puntos.
- Un mínimo de 8 puntos.
- Un máximo de 34 puntos.

En la dimensión **Intrínseca** se puede observar:

- Una media de 20 puntos.
- Un mínimo de 10 puntos.
- Un máximo de 28 puntos.

En la dimensión **Participación** se puede observar:

- Una media de 14 puntos.
- Un mínimo de 5 puntos.
- Un máximo de 21 puntos.

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

Tabla 6 Nivel de Satisfacción Laboral

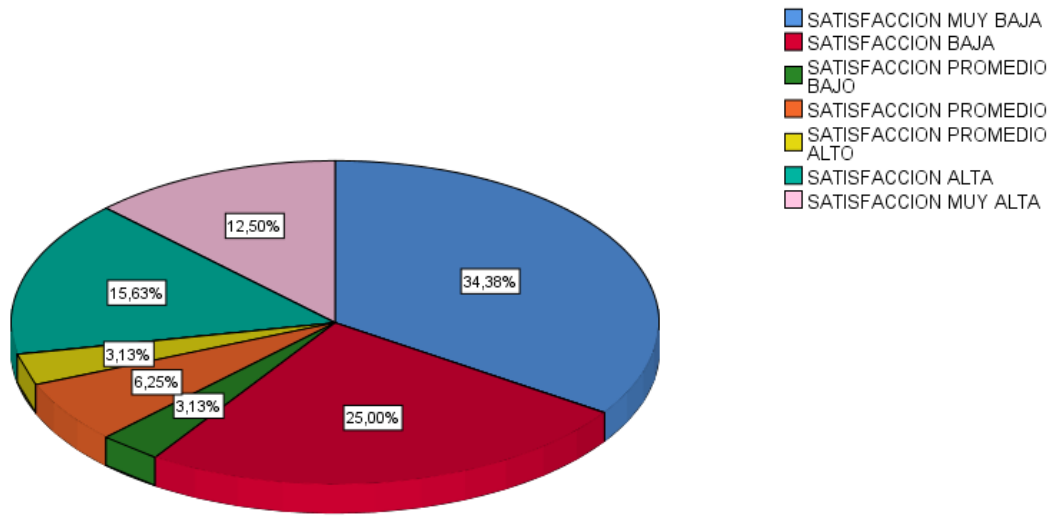
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFACCION MUY BAJA	11	34%	34%	34%
	SATISFACCION BAJA	8	25%	25%	59%
	SATISFACCION PROMEDIO BAJO	1	3%	3%	63%
	SATISFACCION PROMEDIO	2	6%	6%	69%
	SATISFACCION PROMEDIO ALTO	1	3%	3%	72%
	SATISFACCION ALTA	5	16%	16%	88%
	SATISFACCION MUY ALTA	4	13%	13%	100%
	Total	32	100%	100%	

Comentario:

El nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa INLOG, se considera “Satisfacción Muy Baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 34,4%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Baja”
- El 25%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 15,6%, se considera la categoría “Satisfacción Alta”
- El 12,5%, se considera la categoría “Satisfacción muy alta”
- El 6,3%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio”
- El 3,1%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Alto”
- El 3,1%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Bajo”

Figura 1 Nivel de satisfacción laboral



Comentario:

El nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores de la empresa INLOG, se considera “Satisfacción Muy Baja “, obteniendo los siguientes resultados:

- El 34,4%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Baja”
- El 3,1%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Bajo”

Tabla 7 Nivel de satisfacción por la Supervisión

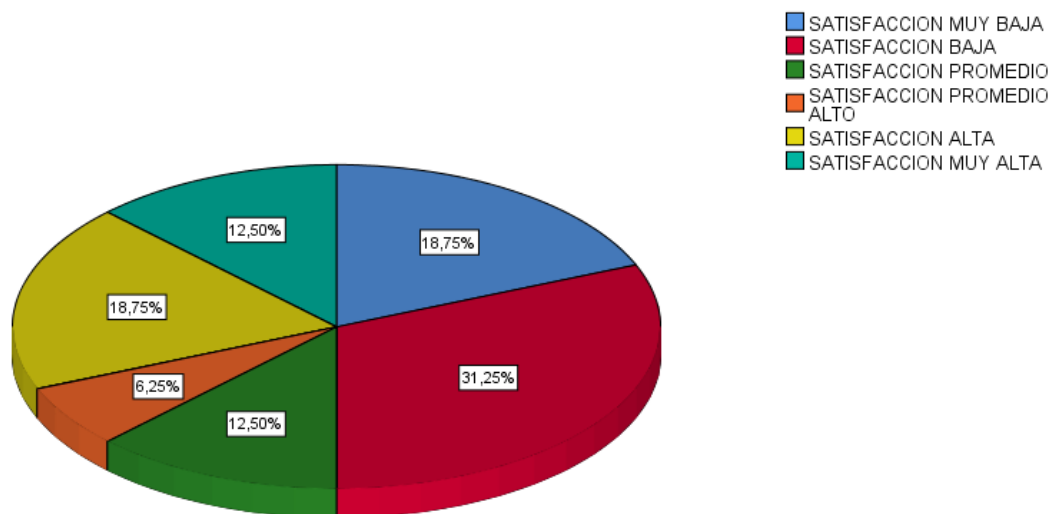
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFACCION MUY BAJA	6	19%	19%	19%
	SATISFACCION BAJA	10	31%	31%	50%
	SATISFACCION PROMEDIO	4	13%	13%	63%
	SATISFACCION PROMEDIO ALTO	2	6%	6%	69%
	SATISFACCION ALTA	6	19%	19%	88%
	SATISFACCION MUY ALTA	4	13%	13%	100%
	Total	32	100%	100%	

Comentario:

El nivel de Satisfacción por la Supervisión en los trabajadores de la empresa INLOG, se considera “Satisfacción Baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 31,3%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 18,8%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Baja”
- El 18,8%, se considera la categoría “Satisfacción Alta”
- El 12,5%, se considera la categoría “Satisfacción muy alta”
- El 12,5%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio”
- El 6,3%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Alto”

Figura 2 Niveles de satisfacción por la supervisión



Comentario:

El nivel de Satisfacción por la supervisión en trabajadores de la empresa INLOG, se considera “Satisfacción Baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- 31,35% se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- 6,25% se considera la categoría “Satisfacción Promedio Alto”

Tabla 8 Nivel de la Satisfacción por el Ambiente Físico

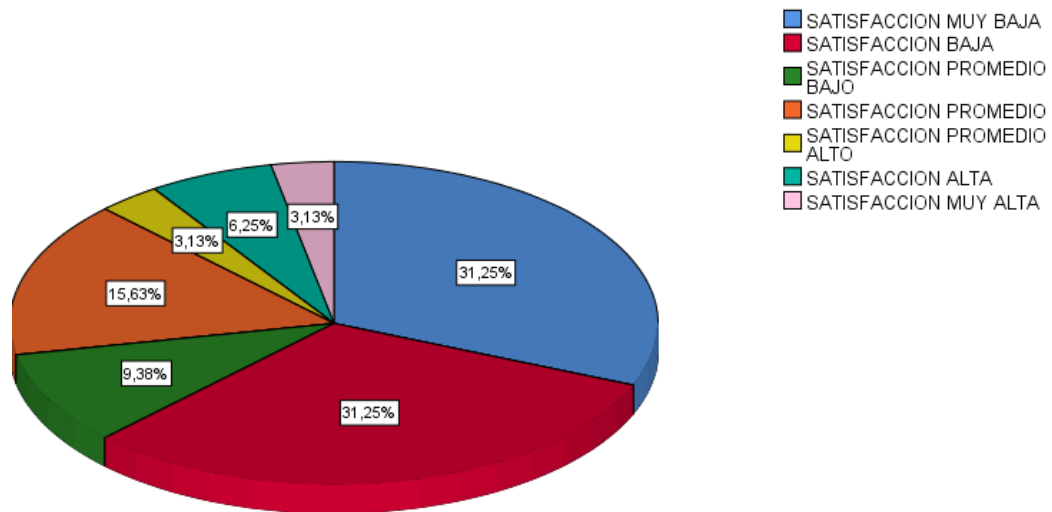
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFACCION MUY BAJA	10	31%	31%	31%
	SATISFACCION BAJA	10	31%	31%	63%
	SATISFACCION PROMEDIO BAJO	3	9%	9%	72%
	SATISFACCION PROMEDIO	5	16%	16%	88%
	SATISFACCION PROMEDIO ALTO	1	3%	3%	91%
	SATISFACCION ALTA	2	6%	6%	97%
	SATISFACCION MUY ALTA	1	3%	3%	100%
	Total	32	100%	100%	

Comentario:

El nivel de Satisfacción por el Ambiente en los trabajadores de la empresa INLOG, se considera “Satisfacción Muy Baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 31,3%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Baja”
- El 31,3%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 15,6%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio”
- El 9,4%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio bajo”
- El 6,3%, se considera la categoría “Satisfacción Ato”
- El 3,1%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Alto”
- El 3,1%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Alta”

Figura 3 Nivel de satisfacción con el ambiente físico



Comentario:

El nivel de Satisfacción por el Ambiente en trabajadores de la empresa INLOG, se considera “Satisfacción Muy Baja “, obteniendo los siguientes resultados:

- 31,25% se considera la categoría “Satisfacción muy Baja”
- 3,13% se considera la categoría “Satisfacción Muy Alta”

Tabla 9 Nivel de la Satisfacción Intrínseca

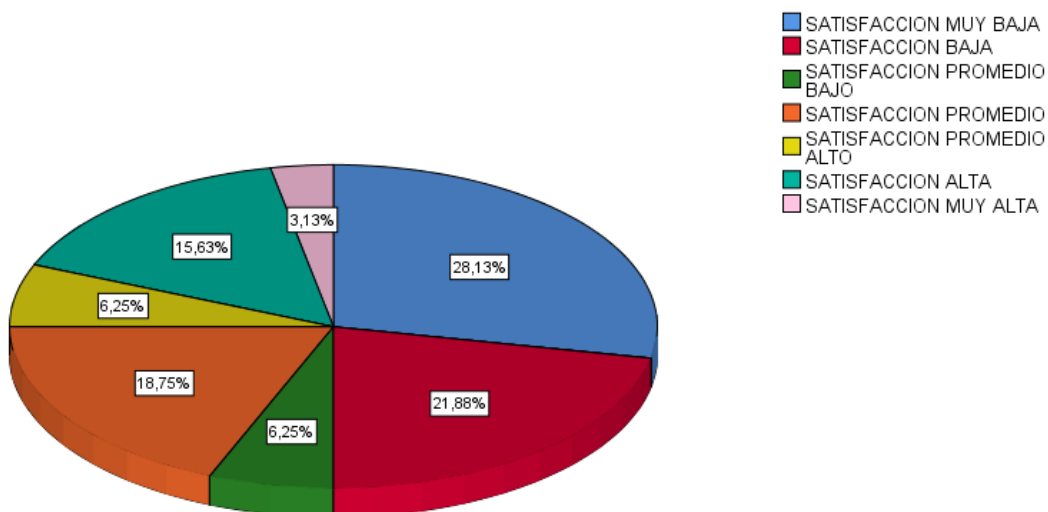
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFACCION MUY BAJA	9	28%	28%	28%
	SATISFACCION BAJA	7	22%	22%	50%
	SATISFACCION PROMEDIO BAJO	2	6%	6%	56%
	SATISFACCION PROMEDIO	6	19%	19%	75%
	SATISFACCION PROMEDIO ALTO	2	6%	6%	81%
	SATISFACCION ALTA	5	16%	16%	97%
	SATISFACCION MUY ALTA	1	3%	3%	100%
	Total	32	100%	100%	

Comentario:

El nivel de Satisfacción Intrínseca en los trabajadores de la empresa INLOG, se considera “Satisfacción Muy Baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 28,1%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Baja”
- El 21,9%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 18,8%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio”
- El 15,6%, se considera la categoría “Satisfacción Alta”
- El 6,3%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Bajo”
- El 6,3%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Alto”
- El 3,1%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Alta”

Figura 4 Niveles de satisfacción intrínseca



Comentario:

El nivel de Satisfacción Intrínseca en trabajadores de la empresa INLOG, se considera “Satisfacción Muy Baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- 28,13% se considera la categoría “Satisfacción muy Baja”
- 3,13% se considera la categoría “Satisfacción Muy Alta”

Tabla 10 Nivel de Prestaciones recibidas

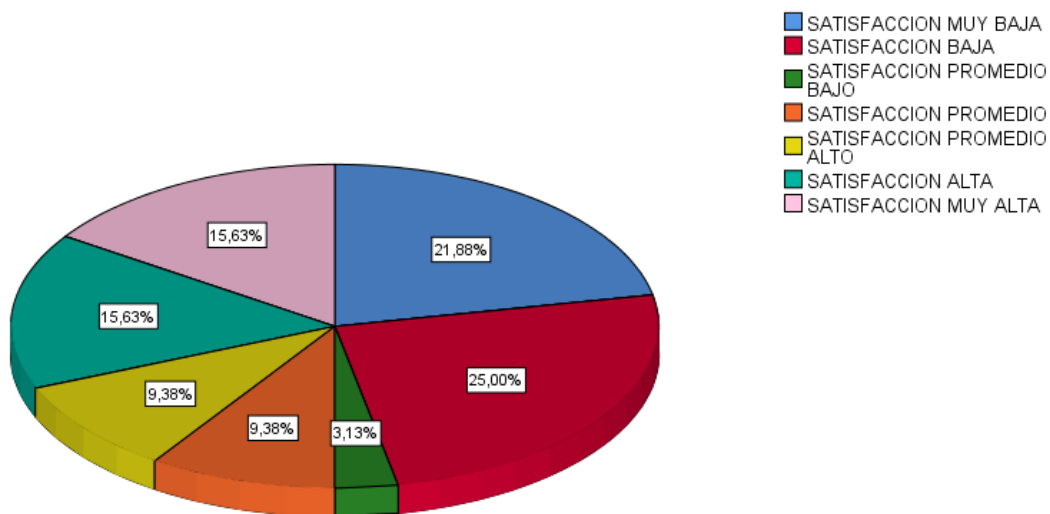
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFACCION MUY BAJA	7	22%	22%	22%
	SATISFACCION BAJA	8	25%	25%	47%
	SATISFACCION PROMEDIO BAJO	1	3%	3%	50%
	SATISFACCION PROMEDIO	3	9%	9%	59%
	SATISFACCION PROMEDIO ALTO	3	9%	9%	69%
	SATISFACCION ALTA	5	16%	16%	84%
	SATISFACCION MUY ALTA	5	16%	16%	100%
	Total	32	100%	100%	

Comentario:

El nivel de Satisfacción por las Prestaciones en los trabajadores de la empresa INLOG, se considera “Satisfacción Baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 25%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 21,9%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Baja”
- El 15,6%, se considera la categoría “Satisfacción Alta”
- El 15,6%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Alta”
- El 9,4%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio”
- El 9,4%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Alto”
- El 3,1%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Bajo”

Figura 5 Nivel satisfacción con las prestaciones recibidas



Comentario:

El nivel de Satisfacción por las Prestaciones en trabajadores de la empresa INLOG, se considera “Satisfacción Baja”, obteniendo los siguientes resultados:

- 25% se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- 3,13% se considera la categoría “Satisfacción Promedio Baja”

Tabla 11 nivel de participación

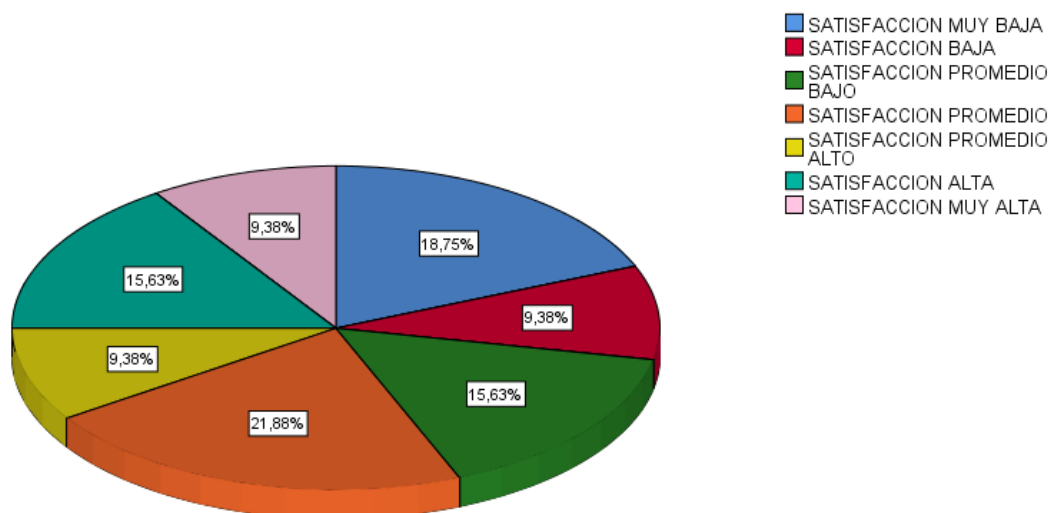
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFACCION MUY BAJA	6	19%	19%	19%
	SATISFACCION BAJA	3	9%	9%	28%
	SATISFACCION PROMEDIO BAJO	5	16%	16%	44%
	SATISFACCION PROMEDIO	7	22%	22%	66%
	SATISFACCION PROMEDIO ALTO	3	9%	9%	75%
	SATISFACCION ALTA	5	16%	16%	91%
	SATISFACCION MUY ALTA	3	9%	9%	100%
	Total	32	100%	100%	

Comentario:

El nivel de Satisfacción por la participación en los trabajadores de la empresa INLOG, se considera “Satisfacción Promedio”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 21.9%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio”
- El 18,8%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Baja”
- El 15,6%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Bajo”
- El 15,6%, se considera la categoría “Satisfacción Alta”
- El 9,4%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 9,4%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Alto”
- El 9,4%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Bajo”

Figura 6 Niveles de participación



Comentario:

El nivel de Satisfacción en la participación de la toma de decisiones en los trabajadores de la empresa INLOG, se considera “Satisfacción Promedio “, obteniendo los siguientes resultados:

- 21,9% se considera la categoría “Satisfacción Promedio”
- 9,38% se considera la categoría “Satisfacción Muy Alta”

4.3. Análisis y discusión de los resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general, determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa **INLOG**, contando con 32 evaluados con el Cuestionario de satisfacción laboral de José Luis Meliá y José María Peiró (1998) contando con la adaptación peruana de José Luis Pereira (2015), Denominándolo Eco 50. En el objetivo general SATISFACCION LABORAL, se obtuvo un resultado, en categoría Muy Bajo en un 34,4%. Por otro lado, se obtuvo el resultado de Satisfacción Promedio Bajo de un 3,1%, indicando que los trabajadores cuentan con una satisfacción laboral muy baja dentro de la empresa.

Estos resultados fueron comparados con el trabajo de investigación de Campos, Rosa en la ciudad de Chiclayo Perú. En su estudio realizado en una empresa del sector agrícola, obtuvo como resultado la categoría Muy Insatisfechos al 60%, indicando que los trabajadores sufren de bajos niveles de satisfacción por las condiciones laborales. La satisfacción laboral para el autor del test es el resultado de la suma de todos los objetivos específicos, esto quiere decir que por más que una dimensión pueda salir favorable y las siguientes desfavorables no puntuara positivamente.

Comentario: la satisfacción laboral es la suma de cada dimensión presentada en las dimensiones evaluadas en el presente trabajo, por lo tanto, como se puede observar en los resultados existe un bajo nivel de satisfacción laboral, esto debido a que la empresa no atiende necesidades físicas y emocionales a los trabajadores que es la receta ideal para generar una satisfacción laboral.

Con respecto a nuestro primer objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción de la supervisión en los trabajadores de la empresa **INLOG**, obteniendo un resultado de categoría Satisfacción baja en un 31,25%, por otro lado, se obtuvo una categoría de satisfacción promedio alta en un 6,25%, indicando que los trabajadores se encuentran con satisfacción baja en esta dimensión. Estos resultados fueron comparados con el trabajo de investigación de medición de la satisfacción laboral en una empresa del rubro de alimentos. En su estudio realizado obtuvo como resultado un 33.33% en la dimensión de supervisión indicando una categoría Muy baja.

La dimensión de supervisión se refiere según el autor a cómo percibe el trabajador la labor de sus supervisores.

Comentario: en muchas empresas nacionales no invierten los recursos necesarios para capacitar a sus jefes y supervisores, y ellos son totalmente empíricos en el liderazgo y no cuentan con los conocimientos y habilidades necesarias es por eso que se refleja un bajo nivel de satisfacción en dicha dimensión.

En el segundo objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción del ambiente físico en la empresa **INLOG** obteniendo un resultado de categoría muy baja de un 35,35% por otro lado se obtuvo una categoría de satisfacción muy alta de un 3,13%.

El autor se refiere a ambiente físico, al lugar de trabajo de los colaboradores donde desempeñan sus funciones.

Comentario: mejorar el ambiente físico de los trabajadores es muy importante porque dependiendo de los espacios en los que ellos trabajen sufrirán las condiciones climatológicas.

En el tercer objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción intrínseca de los trabajadores en la empresa **INLOG**, obteniendo un resultado de Satisfacción muy baja en un 28,13%, por otro lado se obtuvo 3,13% en la categoría de Satisfacción muy alta. Estos resultados fueron comparados con la investigación de motivación laboral en los nuevos colaboradores de una consultora de lima realizada por Farias, Grecia, en la ciudad de Lima, Obteniendo los resultados de un 43% de motivación intrínseca.

El autor resalta sobre la motivación intrínseca el cual es la motivación que nace de cada persona por realizar las labores encomendadas por la empresa.

Comentario: esta dimensión corresponde netamente a factores interno de los trabajadores, hablamos de motivación intrínseca y suponemos que el trabajador le gusta su trabajo es por eso que lo realiza, pero en nuestra realidad no se cumple esto, los trabajadores buscan trabajos que puedan darle una estabilidad laboral.

En el cuarto objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción de las prestaciones de los trabajadores en la empresa **INLOG**, obteniendo como resultado una Satisfacción Baja a un 25% y por otro lado se obtuvo un 3.13% en la categoría Satisfacción promedio baja. Estos resultados fueron comparados con la investigación Satisfacción laboral en trabajadores de RRHH en una institución pública del distrito de la victoria por Leiva, Nancy, en la ciudad de Lima, Obteniendo resultados de un 38% en desacuerdo en la dimensión de Beneficios laborales y/o remunerativos.

El autor indica sobre esta dimensión los beneficios laborales, tales como el salario, bono y entre otros.

Comentario: los beneficios laborales son muy importantes en las empresas porque son unos de los motivos de los cuales los trabajadores se quedarán en la empresa y evitarán en cierta medida la rotación de personal.

El quinto objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción en la toma de decisiones de los trabajadores en la empresa **INLOG**, obteniendo un resultado de categoría promedio de un 21,9% por otro lado se obtuvo una categoría de promedio alto de 9,38%. Estos resultados fueron comparados con una investigación de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima, por Maldonado, Luis, obteniendo resultados de un 44% en categoría satisfacción muy baja en la dimensión de Participación en la toma de decisiones.

El autor se refiere a participación en la toma de decisiones, a la participación del trabajador ante opiniones y comentarios que pueda brindar para la organización.

Comentario: el escuchar a los trabajadores es muy importante ya que ellos tienen otra perspectiva de ver la organización, y esa opinión es muy importante ya que ellos son los clientes internos y nos ayudarán a mejorar los diversos procedimientos.

4.4. Conclusiones

- El nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores de la empresa **INLOG**, se considera “Satisfacción Muy Baja”.
- El nivel de Satisfacción por la Supervisión en los trabajadores de la empresa **INLOG**, se considera “Satisfacción Baja”.
- El nivel de Satisfacción por el Ambiente en los trabajadores de la empresa **INLOG**, se considera “Satisfacción Muy Baja”.
- El nivel de Satisfacción Intrínseca en los trabajadores de la empresa **INLOG**, se considera “Satisfacción Muy Baja”.
- El nivel de Satisfacción por las Prestaciones en trabajadores de la empresa **INLOG**, se considera “Satisfacción Baja”.
- El nivel de Satisfacción por participación de la toma de decisiones en trabajadores de la empresa **INLOG**, se considera “Satisfacción Promedio”.

CAPITULO V

PLAN DE INTERVENCION

5.1. Denominación Del Programa

Taller: Satisfacción Laboral

Objetivo General:

- Incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa INLOG.

Objetivos específicos:

- Potenciar las habilidades sociales.
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Desarrollar una buena comunicación entre los trabajadores.

5.2. Justificación del problema

Este taller de intervención surge debido a la investigación realizada en la empresa INLOG, los cuales nos indica que los trabajadores tienen un bajo nivel de satisfacción laboral, en las siguientes dimensiones: ambiente físico, supervisión, satisfacción intrínseca y participación en toma de decisiones. Esto causa que exista abandonos de trabajo, mala percepción de la empresa y del área de RRHH, bajo rendimiento en sus labores, falta de compromiso, desinterés en el las labores que pueden ocasionar accidentes de trabajos, gastos administrativos por selección de personal, exámenes médicos, entregas de EPP, entre otros.

Los hallazgos de los estudios sobre estructuras organizacionales que han abordado el bienestar, calidad de vida laboral, satisfacción laboral entre otros, indican que el bienestar que se deriva de una calidad de vida laboral, está íntimamente ligado a la noción de satisfacción. La satisfacción en el trabajo puede asimilarse a una actitud que se consideraría como la base de ciertos comportamientos.

Robbins (1996) indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo.

Uno de los pilares de la satisfacción laboral es el puesto de trabajo, escoger bien una carrera, profesión y puesto de trabajo es crucial para que nuestro trabajador se sienta a gusto y no lo haga por obligación económica. Es muy importante a los trabajadores que tengan desafíos en el entorno laboral, no funciones monótonas que causan aburrimiento y sentimiento de estancamiento en un puesto de trabajo.

Sonia palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo.

Lo que nos indica Sonia Palma, es que la satisfacción es un estado situacional de los trabajadores que depende netamente de la empresa,

Si esta no cuenta con las características que puedan motivar a los trabajadores como ofrecerles salarios acordes al mercado, pago de beneficios de ley, buenas condiciones físicas de labores, políticas y valores consolidados que busquen la mejora de los trabajadores personal y profesionalmente, mencionadas anteriormente, esto generara insatisfacción, malas actitudes, abandonos de trabajo, disminución de la productividad, ausentismo, baja productividad, aumento de gasto administrativo por contrataciones, accidentes de trabajo, entre otras.

Márquez Pérez (2004) la insatisfacción laboral produce un decremento en la eficiencia organizacional, y que puede expresarse con conductas como negligencia, agresión o abandono del puesto, es decir, que la frustración que siente un trabajador insatisfecho puede expresarla con una conducta agresiva como el sabotaje, la maledicencia o la agresión directa.

Podemos ver estas características en casi todas las empresas que sufren de insatisfacción laboral, y no solo esta sectorizada a algunos tipos de empresas o puestos de trabajos, ya que aborda toda la organización desde los obreros hasta el personal administrativo, independientemente de las particularidades de las funciones

y las necesidades que cada puesto tiene, todas ellas deben ser atendidas por la empresa, ya que hacer caso omiso a las necesidades de los trabajadores producirán las consecuencias mencionadas por Márquez, abandonos de trabajo, malas actitudes en las labores, baja producción, entre otras.

5.3 Establecimiento de los objetivos por sesión

Sesión 1: Integración

Objetivos: lograr que los trabajadores tengan una conexión personal.

Introducción: Se explicará la metodología a utilizar en el taller de integración.

Actividades: Dinámica: conociendo a mis compañeros: los trabajadores se sentaran en parejas y conversaran acerca de sus gustos, durante 3 minutos, y cuando se le indique deberán cambiar de posición para seguir conociendo a las demás personas.

Dinámica: el cuento de Matías, se entregara a los participantes un muñeco con el cual cada uno tiene que inventar una parte de una historia del muñeco y sucesivamente será más larga la historia, al finalizar alguien tendrá que dar el resumen de la historia.

Recursos:

Materiales:

02 plumones de pizarra

21 hojas bond

21 stickers

21 lapiceros

01 peluche

Tecnológicos:

01 laptop

01 proyector

Humanos:

01 facilitador

Infraestructura:

Salón de clase para 30 personas

30 escritorios

30 sillas

1 pizarra

Tiempo: el presente taller se realizará en 45 minutos.

Participantes: serán 21 trabajadores.

Evaluación: se evaluará mediante un cuestionario.

Sesión 2: Habilidades sociales

Objetivo: potenciar las conductas sociales de los trabajadores

Introducción: Se explicará la metodología a utilizar durante el taller de habilidades sociales.

Actividades:

Dinámica de relaciones laborales: se dividirán grupos de 5 y se les dará unas hojas con guiones sobre diversas situaciones que deben mejorar, los grupos tendrán que escenificar y los participantes del grupo deben modificar los diálogos de una manera asertiva y volverlo a actuar.

Dinámica del cliente conflictivo: se dividirá grupos de 5 participantes y se les dirán que piensen en un dialogo para escenificar de una escena de un cliente conflictivo, el grupo después de actuar, tendrá que indicar como debería ser la mejor manera para expresarse y lograr que no sea conflictivo.

Recursos:

Materiales:

02 plumones de pizarra

21 hojas bond

21 lapiceros

Tecnológicos:

01 laptop

01 proyector

Humanos:

01 facilitador

Infraestructura:

Salón de clase para 30 personas

30 escritorios

30 sillas

1 pizarra

Tiempo: el presente taller se realizará en 45 minutos.

Participantes: serán 21 trabajadores.

Evaluación: se evaluará mediante un cuestionario.

Sesión 3: Comunicación asertiva

Objetivo: lograr que los trabajadores aprendan a intercambiar información de manera correcta sin importar su estado de ánimo.

Introducción: Se explicará la metodología del taller definiendo los tipos de comunicación: agresiva, pasiva y asertiva.

Actividades: Dinámica la charada, se separan en grupos de 5 personas y dos de los participantes tendrán que escenificar una escena de una película y los demás tendrán que adivinar.

Dinámica corrigiendo la situación: se separa en grupos 4 personas, se le dará unos diálogos el cual los participantes tendrán que utilizar comunicación agresiva, pasiva y asertiva y tendrán que discernir cual es la mejor y porque.

Recursos:

Materiales:

02 plumones de pizarra

21 hojas bond

21 lapiceros

Tecnológicos:

01 laptop

01 proyector

Humanos:

01 facilitador

Infraestructura:

Salón de clase para 30 personas

30 escritorios

30 sillas

1 pizarra

Tiempo: el presente taller se realizará en 45 minutos.

Participantes: serán 21 trabajadores.

Evaluación: se evaluará mediante un cuestionario

Sesión 4: Trabajo en equipo

Objetivo: reforzar el nivel de cohesión grupal de los trabajadores.

Introducción: Se explicará la metodología a utilizar de trabajo en equipo.

Actividades: Dinámica charadas laborales: se realizará una dinámica grupal, donde se dividirá a las personas en grupo de 4, el facilitador les dará un texto a cada persona y ellas tendrán que buscar la forma de cómo comunicarlo sin hablarlo, al finalizar cada grupo expondrá el mensaje y los demás tendrán que adivinar qué es lo que en realidad desean transmitir, al finalizar se hablara acerca de la importancia del trabajo en equipo y la búsqueda de soluciones al problema.

Dinámica aprendiendo a trabajar en equipo: el salón se dividirá en 2 grupos, los cuales se les dará: hilo naylor cortado de distintos tamaños, un tubo de pvc, y una rosca donde encaje él tubo de pvc, los integrantes de cada grupo tendrán que atar los hilos a la rosca y cada uno debe tener un hilo en su mano, el facilitador colocara de un tubo de pvc, y los integrantes del grupo tendrán que ir todos juntos a intentar colocar la rosca dentro del tubo sin tocarlo. Al finalizar se reflexionara acerca de lo realizado.

Recursos:

Materiales:

02 plumones de pizarra

21 hojas bond

10 mesas

21 sillas

21 lapiceros

Tecnológicos:

01 laptop

01 proyector

Humanos:

01 facilitador

Infraestructura:

Salón de clase para 30 personas

30 escritorios

30 sillas

1 pizarra

Tiempo: el presente taller se realizará en 45 minutos.

Participantes: serán 21 trabajadores.

Evaluación: se evaluará mediante un cuestionario

Sesión 5: Solución de conflictos

Objetivos: mejorar la convivencia de los trabajadores cuando surgen problemas

Introducción: Se explicará las actividades a realizar durante el taller.

Actividades: Dinámica el problema de pedrito, se realizará una actividad en el cual los participantes tendrán que escenificar un conflicto, ellos tienen que buscar la solución a este problema, y modificar el guion para que no ocurra el conflicto.

Dinámica del fin del mundo: se separan en grupos de 5 personas y se les brindara una hoja en la que indica que el fin de mundo está cerca y ellos tendrán que escoger a que personajes salvar, tendrán que discernir y escoger en grupo las mejores opciones.

Recursos:

Materiales:

02 plumones de pizarra

21 hojas bond

21 lapiceros

Tecnológicos:

01 laptop

01 proyector

Humanos:

01 facilitador

Infraestructura:

Salón de clase para 30 personas

30 escritorios

30 sillas

1 pizarra

Tiempo: el presente taller se realizará en 45 minutos.

Participantes: serán 21 trabajadores.

Evaluación: se evaluará mediante un cuestionario

Sesión 6: motivación intrínseca

Objetivos: lograr que los trabajadores se esfuercen por sus metas personales

Introducción: Se explicarán las actividades a realizar en el día y la metodología de trabajo.

Actividades: Dinámica construyendo un edificio: se dividirá en grupos de 5 personas, se les dará el siguiente material: 10 hojas de papel, cinta adhesiva y goma, se les pedirá que construyan un edificio con esos materiales, el que sea más grande y resistente ganara.

Dinámica de relajación recordando mis motivaciones: se pedirá a los participantes que escriban en un papel cuáles son sus motivaciones que tienen en la vida. Se colocara música relajante para que puedan concentrarse, se les guiara mediante la voz a responder preguntas: ¿cuál es la energía fundamental que tiene para levantarse y venir a trabajar? Cada persona saldrá al centro y relatara cuáles son sus motivaciones.

Recursos:

Materiales:

02 plumones de pizarra

50 hojas bond

10 mesas

21 lapiceros

04 cintas adhesivas

04 gomas

Tecnológicos:

01 laptop

01 proyector

01 parlante

Humanos:

01 facilitador

Infraestructura:

Salón de clase para 30 personas

30 escritorios

30 sillas

1 pizarra

Tiempo: el presente taller se realizará en 45 minutos.

Participantes: serán 21 trabajadores.

Evaluación: se evaluará mediante un cuestionario

Sesión 7: Administración del tiempo

Objetivos: incrementar la productividad mediante la organización diaria de los trabajadores

Introducción:

Se explicará la metodología a utilizar en la sesión.

Actividades:

Dinámica el trabajador ordenado: se proyectará un video sobre una escenificación de un trabajador desordenado, y se les pedirá a los participantes que un grupo de 4 personas puedan presentar soluciones para que este trabajador pueda realizar sus labores de una manera más efectiva,

Mi análisis foda: se pedirá a los participantes que realicen un recuento de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, deben presentar soluciones y mejoras para optimizar su trabajo. Cada persona expondrá como mejorar el tiempo de trabajo.

Recursos

Materiales:

02 plumones de pizarra

21 hojas bond

21 lapiceros

Tecnológicos:

01 laptop

01 proyector

Humanos:

01 facilitador

Infraestructura:

Salón de clase para 30 personas

30 escritorios

30 sillas

1 pizarra

Tiempo: el presente taller se realizará en 45 minutos.

Participantes: serán 21 trabajadores.

Evaluación: se evaluará mediante un cuestionario

Sesión 8: valores organizacionales

Objetivo: fomentar la participación de los valores propuestos por la empresa

Introducción: se explicará la metodología a utilizar

Actividades: dinámica, conociendo los valores de la empresa, se les dará a los trabajadores hojas con la descripción de los valores y otra hoja con el nombre de los valores, ellos en equipo tendrán que discernir a que concepto pertenece el valor y por qué.

Roleplaying: se le dará un caso sobre la aplicación de los valores en el ámbito laboral, se pedirá a los grupos que hagan una representación de la actividad.

Recursos

Materiales:

02 plumones de pizarra

21 hojas bond

21 lapiceros

Tecnológicos:

01 laptop

01 proyector

Humanos:

01 expositor

Infraestructura:

Salón de clase para 30 personas

30 escritorios

30 sillas

1 pizarra

Tiempo: el presente taller se realizará en 45 minutos.

Participantes: serán 21 trabajadores.

Evaluación: se evaluará mediante un cuestionario

5.4 Sector al que se dirige

El taller está dirigido a todos los trabajadores de la empresa INLOG, los cuales cuentan con un total de 42 personas en planilla, dividido en 2 grupos de 21 personas cada uno, realizándose sesiones 45 minutos.

5.5 Establecimiento de conductas problemas/metás

Conducta problema:

El bajo nivel de satisfacción laboral, se manifiesta en trabajadores insatisfechos, que realizan abandonó de trabajo, habiendo una disminución en la producción y aumento en el gasto operativo por contratación, los problemas de comunicación y carente trabajo en equipo, producen que haya conflictos entre áreas y trabajadores, generando rechazos, chismes, que entorpecen las labores de los trabajadores, un estilo liderazgo que daña las relaciones entre trabajador y supervisor, genera desinterés en la producción, falta de seguimiento de órdenes, y rotación de personal.

La falta de satisfacción laboral en un trabajador puede afectar la productividad y deteriorar la calidad del entorno laboral, disminuyendo así el desempeño, aumentando el número de quejas, producir ausentismo y rotación del personal **Robbins (2009)**.

Los factores que causan la insatisfacción en los trabajadores, es perjudicial para una empresa, ya que aumenta los costos de la organización y conlleva pérdida de tiempo de producción, negligencia en la realización de funciones, aumento de tiempos de reclutamiento de personal y capacitación de personal, que conllevan una inversión monetaria para la empresa, y si no se resuelve las problemáticas seguirá ocurriendo los mismos problemas.

La insatisfacción en el trabajo y la baja productividad de una empresa, mantiene una gran relación, los trabajadores con escasa participación dentro de su área o posibilidades de que sus superiores le brinden desafíos para contar con nuevas tareas que sean consideradas un reto. Así mismo, es importante el reconocimiento del trabajador ante su buen desempeño, esto lo denomina remuneración emocional para el trabajador. **Cubas (2014).**

Para la satisfacción laboral no solo debe actuar un área como recursos humanos, si no los jefes de cada área tienen una relación muy estrecha ya que ellos son la imagen de las políticas y valores de la empresa, si estos dan una mala imagen y no colaboran con la satisfacción de los trabajadores causan los problemas antes mencionados.

La satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. **Robbins y Judge (2009)**

Las sensaciones que tienen los trabajadores de una institución que no cultiva ni predica una buena política de satisfacción laboral producen rechazos, malos comentarios, conflictos laborales, injurias en contra de la empresa, que puede llegar a deteriorar la infraestructura, herramientas y equipos asignados al personal.

Conductas meta:

La satisfacción laboral en el trabajo, aumenta la estabilidad laboral, disminuyendo la rotación y por lo tanto los gastos operativos de contrataciones, aumenta la productividad, los trabajadores al sentirse motivados y liderados por sus supervisores generan estrategias para mejorar la producción de trabajo y disminución de tiempos. Una buena comunicación entre las áreas, ayuda a evitar conflictos y malos entendidos, el trabajo en equipo ayudara a integrar todas las áreas de la empresa mejorando los procesos.

La satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo

donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo. **Sonia Palma(2005)**

La satisfacción es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo y señala siete factores que inciden en la satisfacción laboral: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. **Fernández (1999)**

5.6 Metodología de la intervención

La metodología a utilizar en el presente trabajo es la de un taller, la metodología es aprendizaje – prácticos, los participantes podrán vivenciar el taller mediante dinámicas grupales buscando el análisis racional y emocional para poder consolidar los temas a trabajar, facilitando con ello un trabajo en profundidad, no sólo de conocimientos sino de actitudes, valores y habilidades, facilidad que nos brinda el taller es la dinámica y facilidad de comunicación con los participantes.

El taller es un proceso de enseñanzas y aprendizajes. De esta forma, el participante se enriquece con la incorporación de conocimientos relevantes y significativos. **Gutiérrez d. (2009)**

El taller debe ser trabajado en grupos, uniendo la teoría con la práctica, en un tiempo determinado, además debe tener los objetivos claros y precisos, debe ser de producción colectiva, donde los aprendizajes y creaciones se dan a partir del diálogo de experiencias basado en el protagonismo de los participantes generando aprendizajes, buscando transformar una situación. **Cano (2012)**

Un taller es 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. Puede desarrollarse en un local, pero también al aire libre. No se concibe un taller donde no se realicen actividades prácticas, manuales o intelectuales. Podríamos decir que el taller tiene como objetivo la demostración práctica de las leyes, las ideas, las teorías, las características y los

principios que se estudian, la solución de las tareas con contenido productivo. Por eso el taller pedagógico resulta una vía idónea para formar, desarrollar y perfeccionar hábitos, habilidades y capacidades que le permiten al alumno operar con el conocimiento y al transformar el objeto, cambiarse a sí mismo. **Gloria Mirebant Perozo (2005).**

Las características del taller son: promover y facilitar una educación, realizar una tarea concertada entre docente y participantes, mejor aprendizaje debido a la teoría y la experiencia práctica, facilitar que los participantes en los talleres sean creadores de su propio proceso de aprendizaje, promover el análisis de la información brindada por el docente, para lograr el aprendizaje, fomentar el trabajo en equipo fomentando las habilidades para resolver problemas.

En el presente taller se realizará 2 veces al mes en grupos de 21 personas por 7 sesiones de 45 minutos cada uno, dividida en 2 sesiones por semanas. Este taller se llevara a cabo en la sala de capacitaciones de la empresa INLOG, la primera sesión se llama **integración**, como objetivo principal tiene lograr la integración de los colaboradores, la segunda sesión es **habilidades sociales**, tiene como objetivo mejorar la convivencia de los trabajadores, la tercera sesión **comunicación asertiva**, tiene como objetivo lograr que los trabajadores se comuniquen de manera asertiva, la cuarta sesión es **trabajo en equipo**, el cual tiene como objetivo incentivar el trabajo en equipo de las áreas, la quinta sesión **solución de conflictos**, tiene como objetivo brindar estrategias para la solución de conflictos, la sexta sesión **motivación**, la cual tiene como objetivo lograr que los trabajadores contacten con sus necesidades motivacionales, la séptima es **organización mis labores**, en la cual tiene como objetivo mejorar la organización en el desarrollo de sus actividades. La octava es **valores organizacionales**, la cual tiene como objetivo fomentar la participación de los valores propuestos por la empresa.

5.7 Recursos a utilizar

Recursos materiales:

- 01 hilo nylon

- 01 tubo de PVC
- 01 rosca de PVC
- 01 pizarra
- 02 plumones de pizarra
- Hojas bond

Recursos humanos:

- Facilitador

Recursos tecnológicos

- 01 laptop
- 01 proyector
- Infraestructura
- Sala de capacitación
- 21 escritorios
- 21 sillas

5.8 Cronograma

Cada sesión del programa se realizará en 2 grupos de 21 persona, y de manera quincenal se realizarán las sesiones.

Sesiones	Enero		Febrero		Marzo		Abril	
	15	30	15	30	15	30	15	30
1ra sesión	X							
2da sesión		X						
3ra sesión			X					
4ta sesión				X				
5ta sesión					X			
6ta sesión						X		
7ma sesión							X	
8va sesión								X

Referencias Bibliográficas

- Bravo, M., Peiro, J., & Rodriguez, Y. (1996). Satisfacción Laboral. España: Ed. Síntesis.
- Gestión. (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores.
- Gonzales Serra, D. J. (2008). Psicología de la Motivación. La Habana: Ed. Ecimed.
- Pereyra Q, J. (2015). Escala Comportamiento Organizacional ECO 50. Lima, Perú: Neotest Editores.
- Herzberg, F. (1959). The Motivation of Work. Michigan: Universidad de Michigan.
- Gallup, I. (2019). Employee Engagement on the Rise in the U.S. Recuperado de <https://news.gallup.com/poll/241649/employee-engagement-rise.aspx>
- Randstad (2018)¿Los trabajadores españoles están satisfechos con su trabajo actual?. Recuperado de <https://www.randstad.es/tendencias360/satisfaccion-laboral/>
- Unión Capital (2017). Lanzamiento del Sistema de Calidad Laboral. (2019). Recuperado de <http://www.enunion.com.uy/articulos/lanzamiento-del-sistema-de-calidad-laboral>
- Adecco (2018). Informe Infoempleo Adecco, XXII edición, pp 18-20. Recuperado de <https://iestatic.net/infoempleo/documentacion/Resumen-Ejecutivo-Informe-Infoempleo-Adecco-2018.pdf>
- Rrhhdigital (2019). Encuesta Adecco-Infoempleo: Más de la mitad de los trabajadores aseguran que su contrato no refleja sus condiciones laborales reales. Recuperado de <http://www.rrhhdigital.com/secciones/mercado-laboral/135898/Encuesta-Adecco-Infoempleo-Mas-de-la-mitad-de-los-trabajadores-aseguran-que-su-contrato-no>

MINTRA (2016). La inadecuación ocupacional de los trabajadores profesionales del sector privado formal. Boletín N44. Pp 54- 59

Marin Samanez, H., & Placencia Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico (Lima), 17(4), 42-52. Recuperado de <http://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/688>

Valle, M. (2014). Cómo debemos combatir la insatisfacción laboral. Recuperado de <https://aptitus.com/blog/aptinforme-como-debemos-combatir-la-insatisfaccion-laboral>.

Trabajando.com Perú. (2016). Satisfacción Laboral en Perú. Recuperado de https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html?fbclid=IwAR20-tfFOWo7scDbP8_QCLcT1k5mTcpxSp8qjT_H67puS8grkDVtfcYYfg

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23

Arias Gallegos, W., Lazo Mora, J. y Quintana Cuentas, S. (2018). Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional. PP 21(2), p.81.

Margarita C., José M. y Antonio N.,(2010)Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral+clima+organizacional&ots=Tqe0toYQHv&sig=tD5_ZSdQ_Aa0s5sKLS_dluxZlc0#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20laboral%20clima%20organizacional&f=false

Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. International Journal of Management Reviews, 384-412.

Moccia, S. (2016). Felicidad en el Trabajo. Papeles del Psicólogo, 143-151.

Rojas, P. (2010). La felicidad en el trabajo: sinónimo de productividad.

Universia. (1 de abril de 2016). Estudio de Felicidad Organizacional en Iberoamerica. Recuperado el 1 de Octubre de 2017, de <http://noticias.universia.cl/practicaseempleo/noticia/2016/04/01/1137839/39-trabajadores-chilenos-afirma-contento-trabajo.html>

Lucas J. Pujol (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales vol 34 n°156,2018. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/2873/1/pujol-dabos-2018.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. Cuadro de Percentiles

	S - Supervisión		S - Ambiente Físico		S - Prestaciones		S - Intrínseca		Participación		Satisfacción Total		
PC	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	PC
10	6	25	5	18	5	18	4	19	3	11	23	104	10
20	26	28	19	22	19	21	20	20	12	12	105	110	20
30	29	31	23	25	22	23	21	21	13	14	11	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

ANEXO 2. Extracción Test

Muy Satisfecho: 7	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 501. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo
Bastante Satisfecho: 6	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 502. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
Algo Satisfecho: 5	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 503. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan
Indiferente.: 4	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 504. El salario que usted recibe
Algo Insatisfecho: 3	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 505. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar
Bastante Insatisfecho: 2	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 506. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
Muy Insatisfecho: 1	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 507. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo
Edad:	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 508. La iluminación de su lugar de trabajo
Sexo:	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 509. La ventilación de su lugar de trabajo.
Area que pertenece:	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 510. La temperatura de su local de trabajo
Cargo:	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 511. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa
Años en la empresa:	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 512. Las oportunidades de promoción que tiene.
Fecha:	(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..

Anexo 3. Resultado del Anti - Plagio



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 10%

Date: jueves, agosto 29, 2019

Statistics: 1156 words Plagiarized / 11556 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

CAPÍTULO I 5 1.1. Descripción de la realidad problemática 5 1.2. Formulación del problema 14 1.2.1. Problema principal 14 1.2.2. Problemas secundarios 14 1.3. Objetivos 14 1.3.1. Objetivo general 14 1.3.2. Objetivos específicos 14 1.4. Justificación e importancia 15 CAPITULO II 16 2.1. Antecedentes 16 2.1.1 Internacional 16 2.2.2. Nacional 17 2.2. Bases Teóricas 19 2.2.1. Teoría de Maslow 20 2.2.2. Teoría de Factor Dual de Frederick Herzberg 23 2.3. Definiciones Conceptuales 24 2.3.1. Satisfacción Laboral 24 2.3.2. Satisfacción por la supervisión: 25 2.3.3. Satisfacción por el ambiente físico 25 2.3.4. Satisfacción por las prestaciones 25 2.3.5. Satisfacción Intrínseca 25 2.3.6. Satisfacción por la participación en la toma decisiones 25 CAPITULO III 27 METODOLOGÍA 27 3.1. Tipo y diseño de investigación 27 3.1.1. Tipo 27 3.2.1. Diseño 27 3.2. Población y muestra de estudio 27 3.2.1. Población 27 3.2.2. Muestra 28 3.2.3. Variable de estudio 28 3.3.4. Operacionalización de la variable 29 3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico 30 3.4.1. Ficha técnica 30 3.4.2. Adaptación 31 3.4.3. Validez 31 3.2.4. Baremos 32 CAPITULO IV 33 4.1. Procesamiento de los resultados 33 4.2. Presentación de los resultados 34 Tabla N°1 34 Tabla N°2 35 Tabla N°3 Nivel de Satisfacción Laboral 38 Figura N° 3 42

Anexo 4. Carta de Aceptación

De: Alvarez, Natalia (INLOG) <Natalia.Alvarez@inlog.com.pe>
Para: juan jose <jches24@gmail.com>
Fecha: 10 Octubre 2019 10:15am
Asunto: CORREO SUSTENTO.

Estimados Representantes de la **UIGV**:
Por la presente, les comunico que el Bachiller Juan José Cherre, realizo un trabajo de Investigación por medio de encuestas sobre el tema de Clima Laboral en nuestra empresa **INLOG**, en OCTUBRE DEL 2018.

Saludos,
Natalia Alvarez R.
Coordinadora de SGC



RPC: 989830083
Av. Los Forestales, Mz F lote 6. Centro BSF Almacen A14-16 Villa el Salvador. Lima - Peru
www.inlogsupplychain.com

Para casos de quejas y/o sugerencia, favor comunicarse con servicioalcliente@inlog.com.pe
