



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA PROMAS PROVINCIA DE TRUJILLO, PERIODO MAYO – OCTUBRE 2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Bach. Enrique Amayo Romero

Bach. Dely Mily Saona Gutiérrez

**Asesor:**

Mg. Jean Zapata Rojas

Trujillo – Perú

2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres Enrique Amayo Romero y Dely Mily Saona Gutiérrez, denominada:

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL  
ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA PROMAS, PERIODO MAYO-  
OCTUBRE 2017.”**

---

Mg. Jean Zapata Rojas  
**ASESOR**

---

Lic. Carmen D'Angelo Panizo  
**JURADO**  
PRESIDENTE

---

Dra. Julia Sagastegui Cruz  
**JURADO**

---

Mg. Jocelyn Infante Linares  
**JURADO**

## DEDICATORIA

**A Jehová por ser fuente de Amor, de Fe y  
Esperanza, que ha bendecido en  
la culminación de esta meta.**

**A mis padres Julio y Elia por brindarme su apoyo  
y comprensión en todo momento y todo su amor  
incondicional.**

**A mis Hermanos. Elmer, Edwar, Jenner,  
porque siempre he contado con ellos para  
todo, gracias a la confianza, apoyo, cariño  
que siempre nos hemos tenido.**

**Saona Gutiérrez Dely M.**

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta  
este punto y haberme dado salud para lograr  
mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Yeny. Por haberme apoyado en todo  
momento, por sus consejos, sus valores, por la  
motivación constante que me ha permitido ser una  
persona de bien, pero sobre todo por su amor.

A la memoria de mi padre Eduardo. Por los  
ejemplos de responsabilidad, nobleza y amor que  
lo caracterizaron y que me inculco siempre.

**Amayo Romero Enrique.**

## **AGRADECIMIENTO**

Al término de la presente tesis, denominado “**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA PROMAS AÑO 2017**”, expresamos nuestro más sincero agradecimiento A Jehová por permitirnos culminar con éxito esta meta, A la Vida porque se encuentra llena de desafíos, retos, visiones y misiones entre ellas la Universidad. A la familia por estar en todo momento en nuestras decisiones.

Al asesor Mg. Jean Zapata Rojas, quien nos brindó su tiempo y paciencia en la elaboración de este documento. Al gerente de recursos humanos de la empresa PROMAS por brindarnos la información pertinente, y los colaboradores que prestaron su tiempo para la aplicación de la encuesta.

Los autores

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....	20
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....	46
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	54
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....	99
CONCLUSIONES .....	102
RECOMENDACIONES .....	104
REFERENCIAS .....	107
ANEXOS .....	112

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.....	53
Tabla N° 02: El ambiente donde trabajo es confortable. ....	54
Tabla N° 03: La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.....	55
Tabla N° 04: En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.....	56
Tabla N° 05: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. ....	57
Tabla N° 06: Resultado de la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales. ....	58
Tabla N° 07: Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. ....	59
Tabla N° 08: Me siento mal con lo que hago. ....	60
Tabla N° 09: Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. ....	61
Tabla N° 10: Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. ....	62
Tabla N° 11: Resultado de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos. ....	63
Tabla N° 12: Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. ....	64
Tabla N° 13: La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. ....	65
Tabla N° 14: Me disgusta mi horario. ....	66
Tabla N° 15: El horario de trabajo me resulta incómodo. ....	67
Tabla N° 16: No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. ....	68
Tabla N° 17: Resultado de la dimensión: Políticas Administrativas. ....	69
Tabla N° 18: El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.....	70
Tabla N° 19: Me agradan trabajar con mis compañeros. ....	71
Tabla N° 20: Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. ....	72
Tabla N° 21: La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. ....	73
Tabla N° 22: Resultado de la dimensión: Relaciones Sociales. ....	74
Tabla N° 23: Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. ....	75
Tabla N° 24: Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. ....	76

Tabla N° 25: Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. ....	77
Tabla N° 26: Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. ....	78
Tabla N° 27: Mi trabajo me hace sentir realizado. ....	79
Tabla N° 28: Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). ....	80
Tabla N° 29: Resultado de la dimensión: Desarrollo Personal. ....	81
Tabla N° 30: La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra. ....	82
Tabla N° 31: Me siento realmente útil con la labor que realizo. ....	83
Tabla N° 32: Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. ....	84
Tabla N° 33: Mi trabajo me aburre. ....	85
Tabla N° 34: Me gusta el trabajo que realizo. ....	86
Tabla N° 35: Me siento complacido con la actividad que realizo. ....	87
Tabla N° 36: Resultado de la dimensión Desempeño de tareas . ....	88
Tabla N° 37: Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s). ....	89
Tabla N° 38: Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.....	90
Tabla N° 39: Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. ....	91
Tabla N° 40: La relación que tengo con mis superiores es cordial. ....	92
Tabla N° 41: No me siento a gusto con mi(s) jefe(s). ....	93
Tabla N° 42: Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo. ....	94
Tabla N° 43: Resultado de la dimensión: Relación con la autoridad. ....	95
Tabla N° 44 de la Variable Satisfacción Laboral. ....	96



## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.....	53
Figura N° 02: El ambiente donde trabajo es confortable. ....	54
Figura N° 03: La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. ....	55
Figura N° 04: En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. ....	56
Figura N° 05: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. ....	57
Figura N° 06: Resultado de la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales. ....	58
Figura N° 07: Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. ....	59
Figura N° 08: Me siento mal con lo que hago. ....	60
Figura N° 09: Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. ....	61
Figura N° 10: Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. ....	62
Figura N° 11: Resultado de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos. ....	63
Figura N° 12: Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. ....	64
Figura N° 13: La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. ....	65
Figura N° 14: Me disgusta mi horario. ....	66
Figura N° 15: El horario de trabajo me resulta incómodo. ....	67
Figura N° 16: No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. ....	68
Figura N° 17: Resultado de la dimensión: Políticas Administrativas. ....	69
Figura N° 18: El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.....	70
Figura N° 19: Me agradan trabajar con mis compañeros. ....	71
Figura N° 20: Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. ....	72
Figura N° 21: La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. ....	73
Figura N° 22: Resultado de la dimensión: Relaciones Sociales. ....	74
Figura N° 23: Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. ....	75
Figura N° 24: Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. ....	76

Figura N° 25: Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. ....	77
Figura N° 26: Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. ....	78
Figura N° 27: Mi trabajo me hace sentir realizado. ....	79
Figura N° 28: Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). ....	80
Figura N° 29: Resultado de la dimensión: Desarrollo Personal. ....	81
Figura N° 30: La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra. ....	82
Figura N° 31: Me siento realmente útil con la labor que realizo. ....	83
Figura N° 32: Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. ....	84
Figura N° 33: Mi trabajo me aburre. ....	85
Figura N° 34: Me gusta el trabajo que realizo. ....	86
Figura N° 35: Me siento complacido con la actividad que realizo. ....	87
Figura N° 36: Resultado de la dimensión Desempeño de tareas. ....	88
Figura N° 37: Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s). ....	89
Figura N° 38: Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.....	90
Figura N° 39: Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. ....	91
Figura N° 40: La relación que tengo con mis superiores es cordial. ....	92
Figura N° 41: No me siento a gusto con mi(s) jefe(s). ....	93
Figura N° 42: Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo. ....	94
Figura N° 43: Resultado de la dimensión: Relación con la autoridad. ....	95
Figura N° 44 de la Variable Satisfacción Laboral. ....	96

## **RESUMEN**

El objetivo de esta investigación fue evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS de Trujillo, período mayo octubre 2017. En el capítulo uno, presentamos la realidad problemática, el problema, la justificación, limitaciones y objetivos; reconociendo la importancia que tiene la satisfacción laboral para las organizaciones. En el capítulo dos, presentamos los antecedentes, las bases teóricas, dimensiones de la variable, instrumentos e hipótesis. Para ello elegimos el instrumento de satisfacción laboral de Sonia Palma, escala SL-SPC, haciendo uso del software SPSS y la estadística descriptiva. En el capítulo tres se desarrolló la operacionalización de la variable, diseño de la investigación, muestra, población, técnicas, instrumentos y método. El instrumento está dividido en siete dimensiones, treinta y seis preguntas que se aplicó a una muestra de treinta colaboradores, asimismo el tipo de investigación es no experimental descriptiva transversal. El capítulo cuatro comprende los resultados donde se obtuvo que el 60% de los encuestados declaran un nivel medio en cuanto a la satisfacción laboral, mientras que el 40% de ellos consideran tener un nivel bajo de su satisfacción laboral en la empresa PROMAS. El capítulo cinco presenta la discusión, en la cual se comparó el resultado obtenido con la hipótesis planteada, los antecedentes y las bases teóricas.

**Palabras claves:** Nivel de Satisfacción Laboral, empresa PROMAS

## **ABSTRACT**

The aim of this investigation was to evaluate the level of labor satisfaction of the collaborators of the area of operations of the company PROMAS of Trujillo, period May October, 2017. In the chapter one, let's sense beforehand the problematic reality, the problem, the justification, limitations and aims; recognizing the importance that has the labor satisfaction for the organizations. In the chapter two, let's sense beforehand the precedents, the theoretical bases, dimensions of the variable, instruments and hypothesis. For it we choose the instrument of Sonia Palma's labor satisfaction, scale SL-SPC, using the software SPSS and the descriptive statistics. In the chapter three there developed the operacionalización of the variable, design of the investigation, sample, population, technologies, instruments and method. The instrument is divided in seven dimensions, thirty six questions that were applied to a sample of thirty collaborators, likewise the type of investigation is a not experimental transversal descriptive. The chapter four understands the results where it was obtained that 60 % of the polled ones declares an average level as for the labor satisfaction, whereas 40 % of them considers to have a low level of his labor satisfaction in the company PROMAS. The chapter five presents the discussion, in which there were compared the result obtained with the raised hypothesis, the precedents and the theoretical bases.

Key words : Level of Labor Satisfaction, company PROMAS

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad, las organizaciones seleccionan, entrenan y motivan a sus colaboradores procurando proporcionar las oportunidades de promoción que permitan desarrollar su carrera dentro de la organización. Los colaboradores perfeccionan sus habilidades y capacidades que posibilitan el buen desempeño de sus tareas, roles con mayor eficacia y eficiencia, pero esto solo se logra si se encuentran motivados. Los colaboradores ocupan la posición más importante de una organización, deben contar con los recursos y facilidades suficientes para el buen desarrollo laboral; por ende el bienestar del colaborador es vital para el cumplimiento de las metas. Para entender la satisfacción laboral consultamos al autor (Locke E. A., 1976), *“La satisfacción laboral, como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”*. El autor nos enseña que la satisfacción laboral es un sentimiento positivo que muestran los colaboradores frente a su espacio laboral, es decir un estado de ánimo positivo frente a las actividades que realiza en su centro de trabajo.

En el mundo empresarial vemos que el estudio del talento humano, ha tomado mayor interés al estudiar las funciones, técnicas, métodos de trabajo y sus necesidades para potenciar e innovar las habilidades laborales de los colaboradores. Para verificar que necesidades son requeridas, se debe estudiar, evaluar e identificar las prioridades de los colaboradores y de la organización; por ello surgen organizaciones académicas y consultorías especializadas que realizan investigaciones acerca de satisfacción laboral. Según la consultora, (Randstad, 2017), especialista en análisis de la coyuntura laboral y estudios periódicos e informes sobre el mercado de trabajo y recursos humanos, menciona que en *Europa, en especial España durante el 2016 se ha incrementado el empleo en un 3%, y una tendencia en el incremento de los salarios*, los colaboradores sienten una mayor satisfacción por el tema económico en referencia años pasados que sufrió una tendencia de insatisfacción laboral por la crisis económica.

En Latinoamérica, (Randstad, 2017), presenta a Chile durante el segundo trimestre del año 2017, como uno de los países con menor satisfacción laboral en la región (66%), ocupando la posición 28 de un total de 33 países estudiados. Los últimos lugares son ocupados por países asiáticos, China 57%, Hong Kong 54% y Japón 48%; esto debido a que *el 85% de las empresas considera que las políticas de gestión del talento de su organización son poco óptimas*, los incentivos son escasos, la atención en salud es deficiente, hay recorte de

vacaciones y menor capacitación laboral. La información describe que los colaboradores sienten mayor satisfacción cuando los empleadores otorgan responsabilidad, autonomía y control, para que el sujeto demuestre su desempeño y pueda satisfacer sus necesidades de logro, competencia y autorrealización en su centro de labores. Por otro lado la consultora concluye que *el 87% de las empresas latinoamericanas afirman estar contratando cada vez más, a personal temporario y consultores; el 40% establece que, esto demanda una revisión de las políticas de recursos humanos*. Esto supone que los estados presentan políticas débiles respecto a regulación y contratación de personal que genera poca dinamización de la economía. El sector privado (empresas) presenta constante rotación de personal, debido a que hay competencia de organizaciones, excesiva oferta de productos y servicios, personal poco capacitado, incremento de nuevas tecnologías y la difícil situación política económica que atraviesan.

Los estudios de (Randstad, 2017), presenta a los países que tienen cifras relevantes en satisfacción laboral, entre ellos: Estados Unidos tiene una tasa de satisfacción de 81%, en segundo lugar Australia con 75% y España con 71%. Mientras que en Latinoamérica, poseen mejores índices de satisfacción laboral, Argentina que obtiene 69% y se ubica en la posición 22, Brasil 74% en la posición 15 y liderando el ranking mundial se encuentra México con un 85%. Esto se debe que México tiene mayor desarrollo de economía en sus diferentes sectores, según (LoveMondays, 2017), la plataforma de evaluación de empresas; señala que en México los sectores que destacan en satisfacción laboral son; energía, minería y saneamiento a lo que los trabajadores otorgaron una calificación de 3.73 puntos de 5 máximos, seguido de bienes de consumo 3.65; y automotriz 3.64. Mientras que en el segmento sobre calidad de vida las mejores industrias calificadas fueron la automotriz con 3.32 puntos y bienes de consumo con 3.30. Señaló que el sector energía está influenciado por las respuestas de los trabajadores de Petróleos Mexicanos (Pemex).

En este ranking notamos que hay importantes cifras favorables sobre satisfacción laboral, ya que encontramos países latinoamericanos como; México, Brasil y Argentina ocupando los primeros lugares en satisfacción laboral, debido a que vienen desarrollando una buena labor en temas sociales, políticos laborales logrando así, que los trabajadores perciban mejoras en su centro de labores, que se traduce en mayor productividad y desarrollo económico social de los países. Los países que reconocen la importancia de los recursos humanos en las empresas logran tener un mejor desarrollo económico social, el cual dinamiza una mejor imagen de responsabilidad social administrativa empresarial. Por tanto el buen funcionamiento de toda organización depende de la organización gubernamental y

empresarial, que buscan a los miembros talentosos, innovadores, productivos, comprometidos con las metas planteadas y eficientes en su labor. A su vez las organizaciones deben comprometerse y asumir el desarrollo de un ambiente positivo, acogedor y de motivación constante, para conseguir la mejor productividad y lograr el bienestar integral de los colaboradores.

Las experiencias en otros países de la región generan esperanzas que con el compromiso y voluntad suficiente se logre los mismos éxitos en nuestro país. Si bien las organizaciones consideran que el talento humano es el factor fundamental que promueve el crecimiento económico; en Perú, el 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo, Según la organización Supera, datos publicados por (GESTIÓN, 2015), de un estudio, con una muestra de 1,500 colaboradores de primera, segunda y tercera línea de los sectores Minería, Banca, Retail, Telecomunicaciones y servicios. El estudio se realizó entre abril y junio del 2014 en Lima, Arequipa y Chiclayo, *El 45% de personas que participaron en el estudio admitieron no sentirse feliz en su centro de labores. Así, el 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son “poco valoradas” en la empresa donde trabajan, en contraparte con el 7% que considera “muy valoradas” sus propuestas.* Para los colaboradores es importante que sus opiniones sean escuchadas para sentirse valorados y reconocidos en su centro de trabajo.

*La claridad de la comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de encuestados, el 52% considera que es “bajo”, mientras que el 40% lo califica de “bueno” y solo el 8% de “excelente”. El colaborador a diario comunica a su jefe inmediato los problemas, logros, necesidades, actividades, y es considerable tener una buena comunicación oral y corporativa con su líder. El apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar los objetivos trazados es otro punto en el cual se impone una cifra negativa, el 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo con el que cuentan es “bajo”. En tanto, el 28% lo consideran “bueno” y el 21%, excelente, y sobre sus salarios en relación al mercado, el 47% afirma que cuenta con un sueldo “bajo”, mientras que el 45% lo considera “bueno” y el 8% asegura contar con un pago “excelente”.*

El estudio permitió conocer cómo se podría motivar a los trabajadores y destacó un mayor reconocimiento (52%), seguido de capacitaciones constantes (49%), mejor comunicación (48%), mejor trato en el centro de trabajo (45%) y percibir un aumento de salario (39%), influirían positivamente en la motivación para que los trabajadores sean más productivos.

Productos y Servicios de Mantenimiento y Seguridad Ambiental S.R.L. (PROMAS), es una mediana empresa que cuenta con dos locales propios, oficina principal y almacenes en la Av. Túpac Amaru N° 1143 Urb. Primavera Trujillo (central) y su planta en Mz. C10, Lt. 06, Parque Industrial, Trujillo. La empresa inicio sus actividades hace 16 años y se dedica a brindar servicios ambientales; limpieza de ambientes, saneamiento ambiental, manejo de residuos sólidos y líquidos, manejo integral de áreas verdes, se basa en principios de: liderazgo regional, mejora continua, seguridad operacional y cuidado del medio ambiente, desarrollo del recurso humano. La empresa cuenta con las certificaciones ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007. PROMAS brinda el servicio ambiental en la ciudad de Trujillo, tiene un recurso humano de 82 colaboradores, de los cuales cincuenta y dos (52) colaboradores conforman las áreas de: gerencia general, asesoría contable, departamento de administración, de seguimiento, de mantenimiento. Los 30 colaboradores restantes conforman el área de operaciones. (Ver anexo N° 02). Por tener un número significativo de personal, la empresa no es ajena a presentar problemas en sus diferentes áreas de labor, que afectan al cumplimiento de tareas, metas y objetivos tanto del personal como de la empresa.

A través de los años y como parte de su crecimiento, la empresa ha presentado problemas que afectan su avance y desarrollo. Hemos identificado problemas de rotación de personal y reclamos de beneficios laborales en trabajadores insatisfechos lo cual conlleva a plantear un estudio de satisfacción de personal, surgiendo la necesidad de realizar la investigación denominada Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS. Con el estudio se pretende identificar las causas y características de la satisfacción laboral que presenta el personal.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS, Período Mayo - Octubre 2017? ‘

## **1.3. Justificación**

La razón a la investigación. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS, Período Mayo - Octubre 2017?, es porque está orientado a evaluar el nivel de satisfacción laboral, describir las dimensiones de la variable; asimismo esta investigación se realiza en la empresa PROMAS, porque está a la vanguardia del crecimiento industrial y responsabilidad socio ambiental en la región La Libertad. Por tanto



se justifica que la dirección de la empresa considere importante y valioso la satisfacción de sus colaboradores, lo cual contribuye a la mejora del desenvolvimiento y productividad de los mismos además de lograr la satisfacción de sus clientes.

En la actualidad se dice, que reducir costos y optimizar recursos en las organizaciones es la prioridad para mejorar el desempeño de la empresa, sin tener en cuenta la constante capacitación, evaluación y motivación del talento humano. Por ello es de interés estudiar el Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS, de tal manera se justifica la investigación.

**Justificación teórica**, esta investigación se realiza con el fin de aportar al conocimiento existente sobre el nivel de satisfacción de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS, haciendo uso de criterios, técnicas, instrumentos, métodos y estándares que evalúen el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa. También ayuda a realizar una revisión de la variable y el uso del instrumento elegido en la investigación para el logro de los objetivos trazados. Se espera resultados óptimos para proponer un modelo de mejora que genere nuevo conocimiento a las ciencias sociales, económicas y administrativas, debido a que hoy en día se viene estudiando cada vez más la problemática del talento humano en los centros laborales, motivando a los gerentes a desarrollar un talento humano comprometido y fidelizado.

**Justificación práctica**, la investigación se realiza porque es necesario mejorar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa PROMAS. Para la investigación se utiliza las rúbricas validadas en la teoría y cuestionario de la variable en estudio. El resultado espera brindar un aporte útil a la empresa, que le permita tomar mejores decisiones en los planes de gestión del talento humano, y valorar mejor a sus colaboradores permitiéndoles un mejor clima laboral orientado hacia la mejora continua.

**Justificación académica**, se realiza con la finalidad de optar el título de licenciado en administración y se espera que este producto de investigación pueda servir como antecedente a futuras investigaciones referentes a nivel de satisfacción laboral.

## 1.4. Limitaciones

### 1.4.1. Factor tiempo.

El área de operaciones se ubica en la planta, ubicada en el parque industrial de la Esperanza. La presencia de la mayoría de los trabajadores resultó ser un problema porque tienen diferentes horarios de ingreso, salvo el personal administrativo. Por ende fue difícil reunir a todos en un tiempo determinado, pero se solucionó aplicando la encuesta en dos etapas.

Un grupo desarrolló la encuesta a la hora de ingreso, siete y treinta de la mañana. Y el otro grupo se encuestó a las dos de la tarde, momento en el que se reportan la mayoría de los trabajadores.

### 1.4.2. Limitación de acceso a información.

Al aplicar la encuesta, cinco de los colaboradores tuvieron problemas para el entendimiento de algunas preguntas. Para dar solución se explicó de manera individual a las personas que preguntaron. Además la empresa cuenta con personal que tiene relación de parentesco con los dueños por ello sí bien acudieron de manera voluntaria, podrían no haber respondido de manera sincera.

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS, período Mayo - Octubre 2017.

### 1.5.2. Objetivos específicos

1. Describir las Condiciones Físicas y/o Materiales del área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período Mayo - Octubre 2017.
2. Describir que Beneficios Laborales y/o Remunerativos tienen los colaboradores de la empresa PROMAS, período Mayo - Octubre 2017.
3. Describir las Políticas Administrativas del área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período Mayo - Octubre 2017.
4. Describir las Relaciones Sociales, del área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período Mayo - Octubre 2017.
5. Describir el desarrollo Personal, del área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período Mayo - Octubre 2017.

6. Describir el Desempeño de Tareas, del área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período Mayo - Octubre 2017.
7. Describir la Relación con la Autoridad, del área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período Mayo - Octubre 2017.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### a) Antecedentes

#### 1. Antecedentes internacionales

En el artículo científico titulado, *Análisis de la Satisfacción y Desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*, de (Chiang Vega & San Martín Neira, 2015), publicado en la revista de Ciencia & Trabajo, recopilado en el portal electrónico Scielo Chile, en Concepción – Chile, los autores agruparon los valores de desempeño laboral en seis escalas, situando a los encuestados en una evaluación de “desempeño alta”; mientras que los valores de satisfacción laboral se distribuyen en 10 escalas situando a los encuestados en un nivel de “laboralmente satisfechos” tanto para la muestra femenina como masculina. Se concluyó que existe correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, destacando las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción en la relación con el jefe, para el género femenino; y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género masculino. El antecedente permite encontrar similitudes y diferencias al comparar las dimensiones de relación con el jefe y desempeño en la productividad de la variable satisfacción laboral en el cuestionario de Chiang y las dimensiones de relación con la autoridad y desempeño de tareas en el cuestionario de SPC a usar en la empresa PROMAS.

El artículo científico titulado, *Satisfacción laboral del cuerpo académico de la facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional del Mar del Plata*, de (Pujol Cols, 2014), publicado por el Portal de Promoción y difusión pública del conocimiento académico y científico de la facultad de ciencias económicas y sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata, en Buenos Aires, Argentina, el autor construyó un cuestionario dotado de elevados niveles de confiabilidad, dada por un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,8930, y con resultados positivos en las distintas instancias de validación de constructo y contenido. Los análisis estadísticos obtenidos permitieron confirmar un notable grado de influencia entre la edad y jerarquía del cargo del docente y su nivel de satisfacción laboral. El antecedente aporta información favorable para analizar las dimensiones de la variable satisfacción laboral, en cuanto al cargo, el supervisor, las remuneraciones, el ambiente y condiciones de trabajo en el contexto de la empresa PROMAS.

En la tesis denominado *Relación De La Satisfacción Laboral Con Estilos De Liderazgo En Enfermeros De Hospitales Públicos, Santiago, Chile*, de (González Álvarez, Guevara Sotomayor, MoraLes Figueroa, Segura Hernández, & Luengo Martínez, 2013) publicado por la biblioteca electrónica SciELO Chile, el resultado de la investigación concluyo que la mayoría de los profesionales de Enfermería del servicio de medicina y cirugía se encuentran satisfechos laboralmente con el estilo entrenador de su supervisor y los pertenecientes al servicio de urgencia, se encuentran insatisfechos; por tanto no existe un estilo de liderazgo mejor que otro, sino uno más adecuado para la situación, habiendo una relación entre la satisfacción laboral con los estilos de liderazgo. El antecedente brinda información importante en cuanto a las determinantes de la satisfacción laboral y su relación con la dimensión *relación con la autoridad* en la empresa PROMAS.

En el artículo científico titulado *Liderazgo, Equipos y Grupos de Trabajo – su relación con la Satisfacción Laboral*, de (Pérez Vilar & Susana, 2013), publicado por la biblioteca electrónica “SciELO Perú”, en la revista de Psicología de la PUCP- versión online, de Buenos Aires, Argentina, los autores presentaron los resultados obtenidos de una revisión bibliográfica de artículos científicos relacionados con la satisfacción laboral publicados entre los años 2000 – 2010, concluyeron que existe una relación positiva entre el liderazgo transformacional y el modelo de supervisión SWA (supervisión, trabajo específico, beneficios) con la satisfacción laboral. El antecedente brinda información importante relacionada con la variable satisfacción laboral y la influencia de aspectos grupales como eficacia, cohesión grupal, necesidad de compartir valores logrando que el trabajo grupal sea más satisfactorio que el trabajo individual. Estos elementos son considerados al estudiar la variable Satisfacción Laboral en el ámbito de las dimensiones relación con la autoridad, desempeño de tareas y beneficios laborales y/o remunerativos en la empresa PROMAS.

En el artículo científico titulado *Liderazgo Transformador y Satisfacción Laboral: el rol de la confianza en el supervisor*, de (Omar, 2011), publicado por la biblioteca electrónica SciELO Perú en la revista Liberabit de la USMP, de Rosario, Argentina, el autor analizó las posibles relaciones entre la satisfacción laboral y las percepciones del supervisor como líder transformador, así como verificar el papel de la confianza en tales relaciones obteniendo como resultado el papel modulador de la confianza en el supervisor y la relación entre percepción de liderazgo transformador y satisfacción laboral. El

antecedente brinda información importante en referencia a la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad, que es evaluado en la empresa PROMAS.

## 2. Antecedentes Nacionales.

En la tesis denominado *Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este de* (Lozano Huari, 2014), publicado por el Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión en Lima, Perú, el autor demostró una significativa relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los docentes. Además indica que el mayor aporte es la satisfacción a la realización personal, lo que significa que los docentes manifiestan su satisfacción en su desarrollo profesional expresado en el quehacer educativo académico. El antecedente contribuye así a reforzar la importancia que tiene la satisfacción laboral reflejada en el desarrollo personal que influye en la eficiencia de las actividades de la empresa PROMAS.

En la tesis denominado *Liderazgo transformacional de los directores y la satisfacción laboral de los docentes de la Asociación educativa adventista Nororiental*, 2014 de (Chanducas Zárate, 2014), publicado por el Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión en Lima, Perú. Concluyó que el liderazgo transformacional de los directores tiene una relación positiva fuerte con la satisfacción laboral de los directores de la institución, de tal manera que a mayor práctica de liderazgo transformacional de parte del director del centro educativo, mayor será la satisfacción de los docentes del mismo. El antecedente contribuye así a reforzar la importancia que tiene la relación con la autoridad en la satisfacción laboral de la empresa PROMAS.

En el artículo científico titulado *Estilos Gerenciales y Satisfacción laboral*, de (Valencia Pomareda, 2014), publicado en la Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM., en Lima, Perú. El autor concluyó que existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo; los estilos consultivo y participativo mantienen una relación positiva con la satisfacción laboral, tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos. Los estilos autoritarios coercitivos y autoritarios benevolentes mantienen relaciones más débiles con la satisfacción laboral. El antecedente incide en los factores motivacionales o intrínsecos que permiten medir el nivel de la variable satisfacción

laboral y el estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva frente al trabajo de la empresa PROMAS como se pretende en la presente tesis.

En la tesis denominado *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*, de (Marquina Vergara, 2013), publicado por la Revista Científica Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Perú, demostró que existe insatisfacción laboral en un 51.3%, siendo las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las que los empleados se sienten más insatisfechos; sin embargo pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la institución y le brindan su lealtad. El antecedente nos sirve para comparar las dimensiones que toman el presente artículo y comparar con las que son evaluadas en la empresa PROMAS y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

*En la tesis denominado Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades distritales de Lima y Callao*, de (Alfaro Salazar, Leyton Girón , Meza Solano , & Sáenz Torres, 2012), publicada por la Escuela de Postgrado de la PUCP, en Lima Perú. Se midió la satisfacción laboral y se analizó su relación con las variables ocupacionales; condición laboral, género y tiempo de servicio en las tres municipalidades; además para la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Escala de Opiniones SL-SPC (Palma 2005), de los cuales utilizó cuatro factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos. Los autores concluyen que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que este puede considerarse promedio; además si existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas. El antecedente contribuye a la investigación por el empleo de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y sus dimensiones validado para empresas nacionales y que sirve como modelo para la empresa PROMAS.

### 3. Antecedentes Regionales.

El informe de tesis titulada *Nivel Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral en la empresa Agro molinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.* (Chávez López, 2016), publicado por la biblioteca de la Universidad Privada del Norte, Trujillo en la Libertad, Perú, dicha investigación concluyo que existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agro molinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco 2016, como instrumento utilizado el cuestionario, una muestra de 40 trabajadores, un diseño descriptivo correlacional. El antecedente contribuye a relacionar la variable satisfacción laboral con las dimensiones motivación de personal y relación con la autoridad como se pretende describir en la empresa PROMAS.

En la tesis denominada *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*, (Rubio & Casana Rubio, 2015), publicado por la Universidad Privada Antenor Orrego en Trujillo – Perú. Los autores buscaron establecer el nivel y relación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral aplicando la escala de clima laboral CL-SPC (Palma 2004) y la escala de satisfacción laboral SL-SPC (Palma 1999). El autor concluye que existe correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general, además se encontró que la mayoría de la población manifiesta un nivel regular en el clima organizacional y en la satisfacción laboral. El antecedente contribuye a la investigación reforzando el marco teórico, en cuanto a los factores, dimensiones, tipos e importancia de la variable satisfacción laboral en la empresa PROMAS.

En la tesis denominada *Relación en el nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo 2014* (Alva Zapata & Juarez Morales, 2015) publicado por el repositorio de tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, La Libertad, Perú. La investigación propuso la relación positiva entre la productividad y la satisfacción laboral más que a la inversa. Los colaboradores satisfechos son recompensados económicamente, reconocidos y tienen posibilidades de ascenso. Se concluye que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directo, por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio



de productividad. Los colaboradores consideran que no son reconocidos por su desempeño y que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado. La productividad está a un nivel medio, porque no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es el más adecuado, y el entrenamiento del personal es insuficiente. El antecedente contribuye a comparar las dimensiones desarrollo personal, beneficios laborales y/o remunerativos, desempeño de tareas y relación con la autoridad, como se pretende estudiar en la empresa PROMAS.

En la tesis denominada *Relación entre la satisfacción laboral y nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado Huamachuco* de (Solano García, 2014) publicado por el repositorio institucional de la Universidad Nacional de Trujillo, en La Libertad, Perú. El autor determinó la relación entre un alto nivel de satisfacción con un alto desempeño de los trabajadores del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, sin embargo una mediana o baja satisfacción se relacionó con un bajo desempeño profesional. El antecedente contribuye a identificar la dimensión de desempeño de tareas, relación con la autoridad y diseño de investigación para la empresa PROMAS como se pretende en la presente tesis.

## **b) Bases teóricas**

### **1. Satisfacción laboral**

#### **1.1. Definición de satisfacción laboral**

Para (Robbins & Coulter, Administración, 2014), Satisfacción laboral, se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización. Para (Newstron, 2011), la satisfacción laboral, es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. Según (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta, & Nuñez, 2011), la satisfacción laboral es, básicamente, un conjunto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Para (Palma, 1999 & 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. Para (Locke E. A., 1976), la satisfacción laboral

se define como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.

La satisfacción laboral para los autores es definida de distinta manera, y en algunos casos hay similitud. Para (Robbins & Coulter, Administración, 2014), plantea que satisfacción laboral es una actitud del trabajador hacia su trabajo, al igual que (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta, & Nuñez, 2011), satisfacción laboral son actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Mientras que (Newstron, 2011) sostiene que satisfacción laboral, es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. El autor pone mayor énfasis a la parte afectiva. Por ejemplo un colaborador que expresa el desarrollo de sus actividades en la organización a la que pertenece.

Para (Palma, 1999 & 2005), la satisfacción laboral es, la disposición, tendencia hacia el trabajo y a la vez está basada en creencias y valores del colaborador, pero que han sido adquiridas a partir de su experiencia ocupacional. La autora hace mención que las tendencias laborales están compuestas de patrones culturales de los colaboradores, al referirse a creencias y valores. Para (Locke E. A., 1976), la satisfacción laboral, es un estado emocional positivo, resultado de la experiencia laboral de la persona que ha obtenido en su centro de trabajo, que coincide con el autor anterior en que la satisfacción laboral resulta después de haber ganado experiencia de trabajo.

## **1.2. Tipos de satisfacción laboral**

La tipología de la satisfacción laboral es variada, pero en esta ocasión tomaremos el aporte teórico de (Landy & Conte, 2005) que lo describe en cuatro tipos:

- Satisfacción Laboral Progresiva: se refiere a que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración.
- Satisfacción Laboral Estable: se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener su nivel de aspiración y estado placentero de satisfacción, incrementando su nivel de aspiración en otras áreas de la vida, lo cual puede deberse a que hay pocos incentivos laborales.
- Satisfacción Laboral Conformista: es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer laboral y personalmente.

- Seudo - Satisfacción: se refiere a elementos que estimulan en el trabajador falsas sensaciones, que surgen como un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, evitando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades.

Los tipos de satisfacción laboral es muy importante en toda organización de acuerdo al perfil y actividad que desarrolle, el autor describe cuatro diferencias a tomar en cuenta la satisfacción laboral progresiva, que está referida en base a las necesidades y aspiraciones del colaborador que desee desarrollar y cumplir. Satisfacción laboral estable, se enfoca a un estilo moderado, debido a un nivel medio de objetivos, metas, aspiraciones del colaborador, mayormente pasa cuando un colaborador cree que tienen la seguridad en su trabajo, por ende no tienen la necesidad de emigrar a otras organizaciones porque tiene la plena seguridad de no buscar otro trabajo. Satisfacción laboral conformista, está relacionada con el poco esfuerzo, no tiene aspiraciones personales ni laborales, no se adapta al cambio y solo muestra un trabajo por conveniencia, que sucede en muchas organizaciones. Finalmente la Seudo satisfacción, busca generar sentimientos agradables, que no tiene un sustento o base y que no logra el bienestar del colaborador.

### **1.3. Importancia de satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es de suma importancia dentro de una organización porque trae beneficios para el colaborador y empresa, también implica maduración de su cultura organizacional. Según (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2004), plantea tres razones de su importancia: *“Los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, Trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años y La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador”*. Del autor concluimos que dar salud y seguridad al colaborador en su centro de trabajo consigue que se sientan motivados y realizados personal y profesionalmente, logrando así que el recurso humano no falte y no abandona la organización.

Para el autor (Navarro & García Santillán, 2007), identifica cuatro elementos de la importancia de satisfacción laboral por cada área:

- Para el trabajador: La satisfacción laboral es un mecanismo importante de desarrollo personal porque permite un equilibrio para la salud y bienestar de la misma, siendo un elemento fundamental de la generación del capital relacional y confianza. Además, permite que la persona tenga un desarrollo óptimo

recibiendo fuentes de recompensa donde la situación emocional reflejará un estado de armonía, conllevando a una vida duradera, es decir la probabilidad de muerte para las personas satisfechas es de menor rango.

- Para la Organización: La satisfacción laboral es necesaria para un logro adecuado de los objetivos y las demandas de vinculación afectiva ya sean de forma horizontal (gerentes- empleados) y de forma vertical (empleado – empleado). Además, es una palanca para el cambio y un punto a favor para establecer un clima organizacional homeostático.
- Para el equipo de trabajo y los compañeros: La satisfacción laboral contribuirá a un clima positivo, es decir un clima saludable donde los equipos de trabajo, realizarán un óptimo esfuerzo por realizar sus tareas laborales. Por otro lado, se establecerá las relaciones basadas en la confianza, generando conexiones positivas que son la base del capital social para una organización.

Para los trabajadores y destinatarios de los servicios: La satisfacción laboral mejora la calidad de servicio y atención de las quejas por parte de los empleados, es decir el “empleado”, se sentirá satisfecho al obtener un buen trato y un buen producto (remuneración) ya que se ha establecido una óptima satisfacción dentro de la organización. En cuanto a la satisfacción laboral para la organización, el autor recomienda tomar en consideración cuatro elementos; para el trabajador, brindar todas la facilidades para su desarrollo personal y laboral, para la organización, referido al logro de objetivos planificados, para el equipo de trabajo y compañeros, crear un ambiente de trabajo con buen nivel de comunicación y relaciones basadas en la confianza y compromiso. Finalmente para los trabajadores y destinatarios de los servicios, es necesario que se capacite al colaborador para mejorar la calidad de servicio, desarrollar y mejorar sus habilidades, asimismo lograr que el colaborador sienta un buen trato y logre dar un buen producto o servicio.

#### 1.4. Agentes de satisfacción laboral

Está conformado por tres elementos importantes según (Peiro, 1991), el Propio Sujeto, Supervisores, Compañeros, Subordinados y Empresas y Directivos.

1. El propio sujeto. Es el quien establece, de acuerdo con su punto de vista, el marco de referencia individual en que estimará, comparará y decidirá si los resultados percibidos de su trabajo se ajustan a sus aspiraciones y deseos.

El autor realza que el colaborador es quien determina el resultado de sus actividades sean placenteras o no, de acuerdo a sus posibilidades, anhelos y necesidades de satisfacción y motivación. Según Locke (1976), *“los sujetos con una elevada autoestima personal, en comparación con otros de autoestima personal baja”*. Presenta las siguientes características:

- Mayor probabilidad en valorar los cambios en la tierra
- Mayor placer como resultado de un logro más intenso, duro o difícil
- Mayor probabilidad de promocionarse por razones de justicia, así como de desear mayor responsabilidad, y menor atracción a obtenerla por vías status.
- Menor probabilidad de valorar el prestigio, aprobación y reconocimiento verbal como fuentes de autoconfianza.
- Menor afectación emocional por críticas.
- Menor experiencia conflictiva y sentimientos de ansiedad en el trabajo
- Menor defensividad de su empleo.

2. Supervisores, Compañeros y Subordinados. Son los aspectos más destacados para la satisfacción, por lo general la cohesión, la popularidad, el tamaño de grupo y las oportunidades de interacción. De modo que un grupo que realiza las tareas, se relaciona por afinidad, por actividad, por rol inferior o superior, ya sea jefes y subordinados que establezcan buenas relaciones.

3. Empresa y Directivos, Locke, considera tres aspectos de empresa relacionado con satisfacción laboral: “primero la forma y tamaño de empresa, segundo el grado de participación en la dirección y en tercer lugar la política de personal, sistema de valoración, relación con los sindicatos e imagen de la empresa”.

Los Directivos, son factores indirectos porque ejercen sus efectos a través de los otros factores, por ejemplo los colaboradores tienen relación con los directivos por ello influyen poco para la satisfacción laboral.

### 1.5. Satisfacción laboral y conducta organizacional

Son tres los comportamientos estudiados en relación con la satisfacción laboral clasificados por (Peiro, 1991), según la productividad o desempeño, el absentismo laboral y la rotación de personal. A continuación se detalla cada una de ellas:

- Satisfacción laboral y ejecución o rendimiento. La satisfacción tiene un efecto causal sobre el rendimiento del individuo en la organización de modo que un trabajador satisfecho estará más motivado para desempeñar su tarea en mayor grado. Para Herzberg citado por (Peiro, 1991), ha defendido que existen una relación causal positiva entre satisfacción y nivel de ejecución. Herzberg, defendía que la satisfacción en el trabajo, era uno de los principales motivadores del comportamiento del trabajador.
- Satisfacción en el trabajo y ausentismo laboral. Las investigaciones han encontrado una correlación negativa significativa entre satisfacción y ausentismo. Hay diversas clases de ausencias por enfermedad de carácter aparentemente inevitable. Por su parte (Walker y Guest, 1952), citado por (Peiro, 1991), hay influencia de variables en el ausentismo; el sexo, la atracción que el trabajador siente por su grupo, y el nivel de estatus profesional.
- Satisfacción en el trabajo y rotación de empleo. La investigación de (Morse, 1953), citado por (Peiro, 1991), describe que el índice de rotación es válido únicamente en los períodos de estabilidad del mercado de trabajo, por su parte (March y Simona, 1977), citado por (Peiro, 1991), han señalado que en la decisión de abandonar una organización no intervienen únicamente el nivel de satisfacción de las expectativas y necesidades del individuo que este alcanza mediante su permanencia en la organización sino que influye también su percepción de las oportunidades de encontrar un puesto de trabajo mejor en otra organización.

Se entiende que la Satisfacción y conducta organizacional debe ser desarrollada en los aspectos de: el rendimiento del individuo en la organización, el ausentismo laboral y rotación de empleo porque son de suma importancia para el bienestar de los colaboradores, a su vez estudiar la relación de estos comportamientos permite que la organización identifique los posibles problemas que están presentando, también se puede realizar en estos procesos una evaluación para obtener resultados que aquejan

el estado de la satisfacción laboral y así implementar estrategias para evitar el ausentismo, rotación de personal e insatisfacción de los mismos.

### 1.6 Consecuencias de la satisfacción en el trabajo

Según (Rodríguez Fernandez & Zarco Marín, 2009), considera aspectos como desempeño laboral, rotación, absentismos, salud y bienestar y satisfacción vital, como elementos muy importantes que influyen en la satisfacción laboral de las organizaciones.

- Satisfacción y desempeño laboral. Hay dos posibles explicaciones que se contraponen: la primera considera que la satisfacción laboral puede conducir a un mejor desempeño, es decir que los colaboradores trabajen con más ahínco. La segunda, el desempeño puede traducirse en satisfacción, es decir los colaboradores pueden obtener beneficios laborales, que a su vez produce más satisfacción.
- Satisfacción laboral y rotación. La renuncia al empleo o rotación externa se ha vinculado con la satisfacción laboral. Los empleados insatisfechos tienen más probabilidades de renunciar a sus puestos que quienes están contentos.
- Satisfacción laboral y ausentismo. Es cuando las personas a quienes les disgusta su trabajo tienen más probabilidades de ausentarse que aquellas a las que les gusta su puesto. La persona puede ausentarse por muchos motivos, como enfermedad del propio empleado o miembros de su familia, asuntos personales y cansancio o simplemente, no sentir deseo de trabajar.
- Satisfacción laboral, salud y bienestar. Cuando los empleados insatisfechos presentan más síntomas físicos, como problemas estomacales y del sueño que sus compañeros satisfechos. También la insatisfacción se correlaciona con las emociones negativas en el trabajo, como la angustia, la depresión e incluso trastornos cardíacos aunque este último no se han presentado pruebas objetivas.
- Satisfacción en el empleo y con la vida. Haciéndonos la pregunta ¿En qué medida se encuentra una persona contenta con respecto a su propia vida? Este aspecto se considera como indicador de la felicidad en general o del bienestar emocional. Existe una correlación entre la satisfacción vital y la satisfacción laboral.

De lo expuesto por el autor entendemos que hay muchas consecuencias que influyen en la satisfacción laboral del colaborador entre ellas debemos tener en cuenta; satisfacción y desempleo, es el mayor desempeño que deben poner en sus actividades y los beneficios que deben recibir de la organización para sentirse cómodos. Satisfacción laboral y rotación, cuando los colaboradores sienten que no tienen las probabilidades de continuar en la organización por varios motivos, pasan a renunciar o despido. Satisfacción laboral y ausentismo, colaboradores que les disgusta su trabajo tienden a faltar por motivos de enfermedad o problemas personales. Y la satisfacción laboral salud y bienestar, los empleados insatisfechos presentan mayores problemas de estado físico y emociones negativas en su centro de trabajo, y en lo que respecta satisfacción en el empleo y con la vida, el autor nos menciona que el colaborador cuando se siente feliz en su trabajo tiene un buen indicador emocional y de satisfacción, por ello los responsables de las organizaciones deben cuidar la salud y bienestar de sus trabajadores para evitar la insatisfacción.

### **1.7 ¿Cómo expresan la insatisfacción los empleados?**

Para los autores (Robbins & Judge, 2004) por lo general la manera en que los empleados de las organizaciones demuestran su insatisfacción son las siguientes:

- Salida: Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además, de la renuncia.
- Voz: Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejoramiento, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- Lealtad: Espera pasiva pero optimista de que se mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo correcto”.
- Negligencia: Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

De acuerdo al aporte del autor, Para evitar la insatisfacción de los colaboradores en una organización se debe brindar las condiciones necesarias y confortables para el desarrollo de sus actividades, que la políticas sean favorables para la organización y su recurso humano. También se debe aceptar



sugerencias de mejoramiento, con estos se podría evitar la salida del colaborador de su centro de trabajo.

### **1.8 Indicadores de la insatisfacción laboral**

Los indicadores de la insatisfacción laboral planteados por Rusbult y Lovery, 1985 citado por (Rodríguez Fernandez & Zarco Marín, 2009) elaboraron un modelo teórico donde se recogen dos datos del individuo en relación con la organización que son activo y pasivo. Además consideran interesante estudiar dos categorías de actuación, la activa y la destructiva. Pues bien, tras la combinación de estos cuatro factores, pronostican cual puede ser el comportamiento del empleado. A continuación se describe los factores:

- Abandono. Se trata de un comportamiento individual que surge como consecuencia de la instalación de los trabajadores. Este se manifiesta mediante la conducta orientada a marcharse de la empresa, e incluye también la búsqueda de otro empleo.
- Expresión. Los trabajadores insatisfechos promueven ciertos intentos activos y constructivos destinados a mejorar la situación; por ejemplo, sugieren mejoras, analizan problemas, etc. Si estos son considerados por la empresa, los empleados desarrollaran satisfacción, y lo contrario sucederá cuando no sean considerados.
- Negligencia. Implica actitudes pasivas que lo único que provocan es un empeoramiento de la situación. Incluye, asimismo, absentismo y retrasos crónicos, mermando los esfuerzos de los trabajadores y provocando un aumento de errores.
- Lealtad. Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Establece la necesidad de defender a la organización ante críticas externas y, al mismo tiempo, confiar en que la administración hará lo más conveniente para superar las situaciones críticas.

Los indicadores de la insatisfacción laboral son muchos pero para el autor antes mencionado, son cuatro de mayor importancia que se debe tener en cuenta para evitar problemas con el talento humano de los cuales; el abandono se muestra cuando hay una conducta de rechazo a su empleo, la expresión, cuando ciertos colaboradores manifiestan sugerencias para la mejora de sus actividades, la negligencia es relacionada con el ausentismo, menor esfuerzo por sus actividades. Lealtad, cuando

hay espera de mejoría para la organización y colaboradores, pero no hay dinamismo, eso causa la necesidad no confiar más por la administración de sus líderes, surgiendo así al abandono y malos comentarios de su centro de labores.

## 2. Dimensiones de satisfacción laboral

Dimensión, proviene del *latín dimensio*, es un aspecto o una faceta de algo. El concepto tiene diversos usos de acuerdo al contexto. Puede tratarse de una característica, una circunstancia o una fase de una cosa o de un asunto, (Pérez Porto & Gardey, 2014). A continuación se detalla las dimensiones de satisfacción laboral, de acuerdo a las consideraciones, estudios e investigaciones de autores destacados: para (Newstron, 2011), la satisfacción en el trabajo, tiene los siguientes elementos: Enfoque individual, global o multidimensional, estabilidad de la satisfacción en el trabajo y el impacto ambiental.

- *El enfoque individual*, la satisfacción laboral, se suele referir a las actitudes de un solo empleado.
- *Global o multidimensional*, la satisfacción laboral puede considerarse una actitud global o aplicarse a cada parte que compone el trabajo de un individuo. Los actuales estudios de satisfacción laboral se centran en los diversos aspectos que se consideran relevantes, pues estas actitudes relacionadas con el trabajo predisponen al empleado a comportarse de cierta manera. Algunos aspectos importantes de la satisfacción laboral son el sueldo, el jefe, la naturaleza de las tareas, los compañeros o el equipo del empleado y las condiciones de trabajo inmediatas.
- *Estabilidad de la satisfacción en el trabajo*, las actitudes suelen adquirirse después de un largo período. Los directores deben observar las actitudes del empleado semana tras semana, mes tras mes, año tras año.
- *El impacto ambiental*, permite al administrador evaluar el trabajo, el ambiente del mismo, sus actitudes y otros aspectos del colaborador por ejemplo, la familia, ocio, religión, política, el empleo, superación profesional, otros.

Newstron caracteriza a la variable satisfacción laboral en cuatro dimensiones. Primero recomienda estudiarlo a nivel individual, referido a las actitudes del colaborador. El segundo, a nivel global, es decir evaluar las actitudes a nivel grupal como equipo de trabajo. El tercero, estabilidad de la satisfacción en el trabajo, referidos a las actitudes, destrezas, comportamientos y valores adquiridos durante un período largo de

permanencia en el centro laboral. Finalmente el impacto ambiental que se relaciona con los factores externos a los que están expuestos los colaboradores como las relaciones sociales, profesionales y familiares.

Para (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta, & Nuñez, 2011), la satisfacción laboral se evalúa mediante diez aspectos:

- Satisfacción por el trabajo en general
- Satisfacción con el ambiente físico
- Satisfacción con la forma en como realiza el trabajo
- Satisfacción con la oportunidad de desarrollo
- Satisfacción en la relación con el jefe
- Satisfacción con la remuneración
- Satisfacción con la autonomía
- Satisfacción con el reconocimiento
- Satisfacción por la sección o área
- Satisfacción por la empresa.

Los autores hacen mención a dimensiones que se relacionan con aspectos motivacionales como logro, reconocimiento, atracción del trabajo, responsabilidad y potencial de crecimiento; y aspectos que motivan la insatisfacción como las políticas de la empresa, supervisión, salarios, condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales.

Según (James, Donnelly, & Robert, 2006), considera cinco dimensiones que asocia características comunes entre ellas se tiene:

- *Paga*, la cantidad recibida y la equidad del pago percibida
- *Puesto*. Grado en que las tareas laborales son consideradas interesantes y proporcionan oportunidades para aprender y aceptar responsabilidad.
- *Oportunidades de ascenso*. La disposición de ocasiones para avanzar.
- *Supervisor*. Las capacidades del supervisor para demostrar interés y preocupación por los empleados.
- *Compañeros de trabajo*. Grado en que los compañeros de trabajo son amigables, competentes y cooperadores.

El autor James, sugiere estudiar la satisfacción laboral mediante la descripción de características motivacionales relacionadas con lo económico, línea de carrera, relación

con la autoridad y ambiente laboral.

Para (Palma, 1999 & 2005), la satisfacción laboral está comprendida en siete factores que permiten un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral.

- Factor I. Condiciones Físicas y/o Materiales: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Robbins (2004), plantea un ejemplo donde menciona que hay grupos que cuentan con herramientas y equipos modernos y de alta calidad para llevar a cabo su trabajo, mientras que otros carecen de ellos; si la organización implementara una política de reducción de costos o de mejora de la calidad, podría afectar tanto las actividades del grupo como sus métodos de trabajo.
- Factor II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos: es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Para Robbins (2004), los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, favorecen a la satisfacción.
- Factor III. Políticas Administrativas: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. La organización o la empresa está constituida por personas, que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización, deben desempeñar las funciones que les han sido asignadas. Toda esa actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo o de los objetivos que se ha fijado la empresa. Sin embargo, en muchos sentidos esas personas son diferentes, piensan de manera diferente; poseen distintos niveles de educación; tienen diferentes especializaciones o habilidades, etc. Al no existir ciertas guías generales de acción, cada persona tendería a resolver problemas o a tomar decisiones de acuerdo con su propio criterio.
- Factor IV. Relaciones Sociales: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas, para (Robbins S. , 1999), en su Teoría de los Buenos Compañeros, que para la mayoría de los empleados el trabajo también

cubre la necesidad de interacción social. No es de sorprender, por tanto que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo.

- Factor V. Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización y para (Robbins S. , 1999), indica que uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es que el trabajo represente un desafío para la mente, es decir los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que ofrezcan una serie de actividades. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento; pero si manifiestan un reto moderado, los empleados emanarán placer y satisfacción.
- Factor VI. Desempeño de Tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.
- Factor VII. Relación con la Autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Para (Robbins S. , 1999), señala uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es el comportamiento del jefe, es decir cuando el supervisor inmediato es comprensible y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos, se incrementa la posibilidad de tener empleados satisfechos, lo cual no significa que el supervisor pase por alto conductas negativas de su personal, sino que sepa manejar la situación, sin crear malestar en su ambiente de trabajo.

Según (Locke E. A., 1976), el autor identifica tres etapas en el estudio de los factores relacionados con la satisfacción laboral:

- Primera, *representada por la escuela físico-económica*, que pone el énfasis en las disposiciones físicas del trabajo, en las condiciones de los trabajadores y en la paga o salario. Su representante principal es Taylor.
- *Segunda orientación a comienzos de 1930*, se centró en el estudio de las relaciones humanas; papel que desempeña una buena supervisión en los

grupos de trabajo cohesionados y relaciones favorables e incluso amistosas entre los empleados y los directivos. Sus defensores Hawthorne, con Elton Mayo a la cabeza.

- *Tercera orientación*, insiste en la reformulación del trabajo mismo, centrándose en los aspectos satisfactorios a través del desarrollo de nuevas habilidades, eficacia y responsabilidad.

El autor centro su estudio en los elementos de la satisfacción laboral; las condiciones de trabajo, el ambiente físico para los colaboradores y las relaciones humanas amistosas entre grupos de trabajo y líderes además del desarrollo de sus habilidades para el bienestar de la organización y los colaboradores, proveyéndoles de las herramientas necesarias para el cumplimiento de las metas planificadas.

Para Vroom (1964), citado por (Peiro, 1991), estudios realizados sobre medidas de satisfacción laboral mediante el análisis factorial, llegó a determinar siete factores:

- Planes de la compañía y dirección
- Oportunidades de promoción
- Contenido del trabajo
- Supervisión
- Recompensas económicas
- Condiciones de trabajo y
- Compañeros de trabajo.

El modelo de Vroom, determina que los factores identificados para la satisfacción laboral aportan valor al colaborador, en cada área de trabajo. Asimismo resulta una percepción de necesidades y valores que una organización debe complementar para el bienestar de sus colaboradores internos y externos, que ayuden a satisfacer las necesidades del sujeto colaborador.

### 3. Instrumentos para medir la satisfacción laboral

A continuación se describe modelos de algunos instrumentos para medir la satisfacción laboral:

#### 3.1. Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).

El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) (Weiss D.; R., Dawis; G., England; L., Lofquist, 1967), está diseñado para medir la satisfacción del empleado con su trabajo y asienta sus argumentos en los principios básicos de la teoría del ajuste. Esta escala se presenta en dos formatos: una versión larga de 100 ítems y otra abreviada de 20; en ambas ediciones se incluyen ítems en los que se interroga acerca de 20 facetas de la satisfacción laboral, aunque las puntuaciones de las mismas se calculan solo para el formato largo. En el formato corto se evalúa la satisfacción general, la intrínseca (naturaleza del puesto) y la extrínseca (otros aspectos de la situación del trabajo, como las prestaciones y el salario).

#### 3.2. Job Descriptive Index (JDI).

El cuestionario posee 90 ítems elaborado por (Smith, Kendall, & Hulin, 1969), y considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de cinco diferentes facetas del ambiente laboral: Trabajo, Pago, Promociones, Supervisión y Compañeros de trabajo. La evaluación de estas son importantes como posibles predictores de una rotación de personal o despidos según su autor.

#### 3.3. Cuestionario Font Roja.

Este cuestionario posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho dimensiones definida por (Aranaz J. & Mira J., 1988). Considera los siguientes factores: Exceso o presión de trabajo, Promoción profesional, Satisfacción con el puesto de trabajo, Monotonía laboral, Relaciones interprofesionales, Competencia profesional, Tensión relacionada con el trabajo, y Relaciones interpersonales con los compañeros.

#### 3.4. Cuestionario S20/23 Melia & Peiró.

El cuestionario S20/23, elaborado por (Peiró, 1989), consta de 23 ítems ha sido diseñado para poder obtener una evaluación de la satisfacción laboral. Su predecesora es la versión S4/82 de 82 ítems elaborada por los mismos autores, con la diferencia de que la S20/23 logra mayores niveles de fiabilidad, además de ser menos extensa. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con: La supervisión,

El ambiente físico de trabajo, Las prestaciones recibidas, La satisfacción intrínseca del trabajo, y La participación.

### **3.5. Escala de Satisfacción Laboral – versión para orientadores (ESL-VO).**

Esta escala de satisfacción laboral (ESL-VO) (Anaya & Suarez, 2004), permite analizar la satisfacción laboral en tres niveles: (a) global, (b) dimensional, y (c) faceta. El instrumento consta de un cuestionario con 37 ítems, medidos con una escala nominal de uno a cinco y distribuidos en ocho dimensiones: (a) diseño del trabajo, (b) realización personal, (c) oportunidades de desarrollo futuro, (d) relaciones sociales y tiempo libre, (e) reconocimiento del propio desempeño laboral, (f) valoración social del trabajo, (g) recompensas extrínsecas, y (h) oportunidades de promoción justa sobre la base de méritos personales.

### **3.6. Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang.**

Este cuestionario está basado en el modelo de Melia & Peiró. Según (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta, & Nuñez, 2011), puede ser usado para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones públicas, con un total de 39 ítems. El cuestionario explica la satisfacción laboral con diez factores: Satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la forma en como realiza el trabajo, satisfacción con la oportunidad de desarrollo, satisfacción en la relación con el jefe, satisfacción con la remuneración, satisfacción con la autonomía, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción por la sección o área, satisfacción por la empresa.

### **3.7. Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.**

La escala SL-SPC, (Palma, 1999 & 2005), permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción laboral, el cuestionario tiene siete factores, 36 ítems (preguntas), tanto positivos como negativos (Ver anexo N° 03). La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. A continuación tenemos: Factor uno; Condiciones Físicas y/o Materiales, Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma (5 ítems) 1, 13, 21, 28, 32. Factor dos;



Beneficios Laborales y/o Remunerativos. El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. (4 ítems) 2, 7, 14, 22. Factor tres; Políticas Administrativas, El grado de acuerdo frente a los lineamientos y normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. (5 ítems) 8, 15, 17, 23, 33. Factor cuatro; Relaciones Sociales, El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. (4 ítems) 3, 9, 16, 24. Factor cinco; Desarrollo Personal, es oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. (6 ítems) 4, 10, 18, 25, 29, 34. Factor seis; Desempeño de Tareas, La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. (6 ítems) 5, 19, 11, 26, 35, 30. Factor siete; Relación con la Autoridad, La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (6 ítems) 6, 12, 20, 27, 31, 36.

Al analizar los instrumentos antes mencionados que ayudan a medir la satisfacción laboral, concluimos que el cuestionario de Sonia Palma, es el más apropiado para investigar y medir el Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Operaciones de la empresa PROMAS. El modelo de Sonia Palma, permite evaluar siete factores con sus respectivos indicadores propuestos por la autora. Los factores a identificar son: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad. El instrumento seleccionado ha sido usado en diversas investigaciones regionales, nacionales e internacionales, el origen del cuestionario es de autoría nacional, se ajusta a nuestra realidad de investigación, es de fácil comprensión, las preguntas (ítems) tienen un lenguaje claro y sencillo, su aplicación no toma más de cinco a quince minutos. Asimismo el cuestionario ha recibido buenas críticas en diferentes estudios. El instrumento cuenta con su prueba de confiabilidad (Ver anexo N° 04).

#### 4. Modelos teóricos de la satisfacción laboral

Para los autores (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996), citado por (Anastasio, 2006), existen diferentes teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral, las más importantes se describen a continuación.

**4.1. Teoría bifactorial, de Herzberg:** La satisfacción laboral se compone de dos grandes tipos de factores generales: *Factores de Contenido o motivacionales*, son los que realmente consiguen motivar a los trabajadores (logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo, responsabilidad, la creatividad, responsabilidad, reconocimiento, etc.). *Factores de Contexto o Higiene*, que no son intrínsecamente motivadores (salario, relaciones interpersonales, condiciones laborales, política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores, subordinados, salario, seguridad en el empleo, posición social, entre otros).

Esta teoría nos describe que la satisfacción laboral se identifica mediante dos factores importantes; los motivacionales y de contexto o higiene. El primero está referido a lo que puede aportar el colaborador, es decir su deber y responsabilidad frente a su trabajo y también recomienda que para que un colaborador se sienta contento en su área de trabajo, es necesario reconocer su labor en la organización, hacerle saber que el logro de las metas de la empresa se debe a la eficiencia en el desarrollo de sus actividades en progreso, responsabilidad y creatividad que viene aportando a la organización. El segundo factor depende más de los directores de la organización en brindar todas las posibilidades para que sus colaboradores se sientan más motivados en la organización, por ejemplo un colaborador necesita una buena infraestructura de trabajo, que tenga un ambiente seguro, buena disposición de la maquinaria, capacitación permanente, constante supervisión, para cumplir con las políticas de calidad establecidas por la empresa. Por consiguiente esta teoría aporta a la investigación al haber sido considerado para la validación del instrumento desarrollado por la Dra. Sonia Palma, la sustentación de nuestras bases teóricas y por tener una relación directa con la variable satisfacción laboral.

#### 4.2. Teorías basadas en la discrepancia:

- a) *Teoría de la discrepancia intrapersonal:* existen diferentes teorías como la *teoría del ajuste en el trabajo*, de Dawis y colaboradores (Dawis, 1994; England y Lofquist, 1964; Dawis y Lofquist, 1984), la satisfacción laboral o su ausencia es el resultado

de una discrepancia a nivel individual entre las necesidades y valores que el empleado pretende obtener de su trabajo y lo que realmente obtiene. Para los autores son tres las principales variables de su teoría: la satisfacción del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral.

- b) *Teoría de la discrepancia interpersonal*: existen diferentes teorías como la *teoría de satisfacción de facetas*, de Lawler, 1973; (Lawler y Porter, 1967), según la cual la relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento esta medida por *las recompensas obtenidas y por la equidad percibida* respecto a las recompensas. Para Lawler, existen dos clases de procesos: uno de comparación intrapersonal y otro de comparación interpersonal, de tal forma que la satisfacción dependería de la discrepancia entre lo que uno piensa que debería recibir que a su vez depende de sus contribuciones o cualificaciones y de las exigencias o requerimientos del puesto.

Entre estas dos sub-teorías que explican la teoría de la discrepancia, la primera se basa en la satisfacción del trabajador, los resultados satisfactorios que ha obtenido en el desarrollo de sus actividades y su experiencia laboral en la empresa. Por ejemplo si un trabajador está contento con su trabajo satisface los factores motivacionales. La segunda sub-teoría de discrepancia interpersonal, trata de lo que un trabajador piensa y lo que cree que debe recibir como incentivos y ascensos.

**4.3. Teorías situacionales:** estas teorías ponen énfasis en los factores situacionales como determinantes de la satisfacción laboral y no en los personales o disposicionales (el entorno que más influye en la satisfacción de los trabajadores). De las diferentes teorías son dos las más relacionadas con la satisfacción laboral.

- a) *Teoría del pensamiento de la información*, (Salancik y Pfeffer, 1978), que defiende que la satisfacción laboral depende de las actitudes que el trabajador se haya formado en el *contexto social* en que se encuentra y en una *situación concreta*.
- b) *Teoría de los eventos situacionales*: (Quarstein y Cols, 1992), según esta teoría la satisfacción laboral viene determinada por dos factores: *las características situacionales*, es decir las facetas laborales que el sujeto evalúa antes de aceptar el puesto de trabajo (salario, vacaciones, condiciones laborales, posibilidades de promoción, etc.); y *los eventos situacionales*, es decir, los eventos inesperados que tienen lugar cuando se ocupa el puesto, que pueden ser positivos, como la flexibilidad de la hora de entrada y salida al trabajo o el buen clima entre los

compañeros, o negativos, como las relaciones con los compañeros o el mal humor del jefe.

Esta teoría se fundamenta de otras dos teorías; la de características situacionales y eventos situacionales, la primera defiende a la satisfacción laboral se idéntica de acuerdo a su contexto social, por ejemplo, formación profesional, experiencia laboral, capacitación, buena comunicación, empatía y liderazgo. En la segunda está relacionada en dos factores: eventos situacionales, el colaborador evalúa las condiciones económicas, sociales y políticas de la oferta laboral antes de aceptar el puesto de trabajo

**4.4. Teoría aproximación dinámica:** el *modelo dinámico* de la satisfacción laboral, de Bruggemann, 1974, para las que no solo cuenta la *cantidad* de satisfacción laboral, sino también la *calidad* (no es igual, por ejemplo, estar encantado con el puesto de trabajo por las grandes posibilidades de promoción y de autorrealización que tiene, que estarlo porque no hay otra cosa mejor en el mercado).

La cantidad y calidad de satisfacción laboral viene determinada por la congruencia o discrepancia entre el valor real y el valor nominal de las características del trabajo. Por valor real se entiende el grado en que esas características están en el contexto del trabajo. A su vez, el valor nominal, hace referencia al objetivo que la persona espera obtener de las características en el trabajo.

A partir de este marco, el modelo de las diferentes formas de la satisfacción laboral se sustenta en tres variables básicas, seis formas de satisfacción laboral y diferentes pasos para llegar a unas formas de satisfacción u otras. Las variables del modelo son: a) Las diferencias entre el valor real de la situación de trabajo y el valor nominal de la persona. b) Los cambios en el nivel de aspiraciones. c) Las conductas para afrontar los problemas. De este modo y siguiendo el proceso, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Este proceso consta de tres pasos, en el primero el factor clave es el ajuste entre las expectativas, las necesidades y los motivos, por una parte, y la situación de trabajo, por la otra. En el segundo paso, el factor clave serán los cambios en el nivel de aspiraciones y, por último, en el tercer paso, el elemento diferenciador es la conducta de solución de problemas o afrontamiento. Las seis formas de satisfacción laboral resultantes son las siguientes:

- 1- La satisfacción laboral progresiva; el individuo se siente satisfecho con su trabajo e incrementa su nivel de aspiraciones.

- 2- La satisfacción laboral estabilizada; el individuo se siente satisfecho con su trabajo y mantiene su nivel de aspiraciones.
- 3- La satisfacción laboral resignada; el individuo siente una insatisfacción laboral indeterminada y reduce su nivel de aspiraciones.
- 4- La insatisfacción laboral constructiva; el individuo siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones buscando formas de solucionar y dominar la situación.
- 5- La insatisfacción laboral fija; el individuo siente insatisfacción con su trabajo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación.
- 6- La pseudo-satisfacción laboral; el individuo siente insatisfacción con su trabajo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables manteniendo su nivel de aspiraciones.

**4.5. Teoría de la Jerarquía de Necesidades** de (*modelo de Abraham Maslow 1943*), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: a) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. b) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional. c) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad. d) Autoestima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. e) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo

### **c) Hipótesis**

Existe un alto nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS, período Mayo - Octubre 2017.

## CAPITULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

La operacionalización de la variable satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS, está clasificada en siete factores elaborados por la autora Sonia Palma.

- Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems)
- Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems)
- Factor III: Políticas Administrativas (5 ítems)
- Factor IV: Relaciones Sociales (4 ítems)
- Factor V: Desarrollo Personal (6 ítems)
- Factor VI: Desempeño de Tareas (6 ítems)
- Factor VII: Relación con la Autoridad (6 ítems).

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA PROMAS**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción Laboral	Para (Robbins, y otros, 2014), Satisfacción laboral, se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización.	1) Condiciones Físicas y/o Materiales	P.1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. P.13.- El ambiente donde trabajo es confortable P.21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable P.28.- En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. P.32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
		2) Beneficios laborales y/o remunerativos	P.2.- Mi sueldo es muy alto en relación a la labor que realizo P.7.- Me siento mal con lo que hago. P.14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable P.22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.
		3) Políticas Administrativas	P.8.- Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. P.15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando P.17.- Me disgusta mi horario P.23.- El horario de trabajo me resulta incómodo P.33.- No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.

Fuente: Datos del cuestionario de Sonia Palma

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA PROMAS**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Satisfacción Laboral</b>	<p>Para (Newstron, 2011), la satisfacción laboral, es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. Según (Chiang Vega, y otros, 2011), la satisfacción laboral es, básicamente, un conjunto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.</p>	4) Relaciones Sociales	<p>P.3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. P.9.- Me agradan trabajar con mis compañeros P.16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo P.24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo</p>
		5) Desarrollo Personal	<p>P.4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. P.10.- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. P.18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo P.25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. P.29.- Mi trabajo me hace sentir realizado. P.34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).</p>
		6) Desempeño de tareas	<p>P.5.- La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra P.11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo. P.19.- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia P.26.- Mi trabajo me aburre. P.30.- Me gusta el trabajo que realizo P.35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.</p>

Fuente: Datos del cuestionario de Sonia Palma



**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA PROMAS**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Satisfacción Laboral</b>	Para (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. Para (Locke, 1976), La satisfacción laboral, como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona	7) Relación con la autoridad	<p>P.6.- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)</p> <p>P.12.- Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo</p> <p>P.20.- Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo</p> <p>P.27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.</p> <p>P.31.- No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)</p> <p>P.36.- Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>

Fuente: Datos del cuestionario de Sonia Palma

### 3.2. Diseño de la investigación

Para el estudio de la investigación en la empresa PROMAS que tiene como problema de ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Operaciones de la empresa PROMAS, período Mayo - Octubre 2017?, se ha identificado que el diseño corresponde al tipo no experimental cuantitativo, de subtipo descriptivo transversal.

**3.2.1. El diseño no experimental cuantitativa** Según, (Hernández Sampieri, y otros, 2014), La investigación de diseño no experimental cuantitativa, se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. En la investigación no experimental se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural.

De lo descrito por el autor, concluimos que la variable Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Operaciones de la empresa PROMAS, no se va a manipular solo se analiza y describe en un momento específico.

**3.2.1.1. La investigación No Experimental de subtipo Descriptivo.** Define (Hernández Sampieri, y otros, 2014), la investigación descriptiva se mide evalúa o recolecta datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar". En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

El estudio en la empresa PROMAS es de tipo Descriptivo porque solamente recolectaremos información sobre la variable Satisfacción Laboral mediante el instrumento que es la encuesta de treinta y seis (36) preguntas.

**3.2.1.2. Diseño Transversal.** El autor y compañía (Hernández Sampieri, y otros, 2014), define al diseño transversal o transeccional a la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Para la recolección de datos de la variable satisfacción laboral en la empresa PROMAS, se realizó la encuesta en un solo momento el día 26 de agosto del presente.

El diseño de la investigación tiene el siguiente esquema

Diseño Transversal:

Estudio	T1
M	O

Dónde: **M:** Muestra

**O:** Observación

- **Muestra.** Según (Hernández Sampieri, y otros, 2014) es un subgrupo de la población o universo, se utiliza por economía de tiempo y recursos. Implica definir la unidad de muestreo o análisis, requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros conjuntos de elementos de la población estadística.

Para este caso tomamos una muestra de treinta trabajadores del Área de Operaciones de la empresa PROMAS.

- **Observación,** Según (Hernández Sampieri, y otros, 2014), es la técnica de recoger información obtenida al observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos, tal y como las realizan habitualmente. En este proceso se busca contemplar en forma cuidadosa y sistemática cómo se desarrolla dichas características en un contexto determinado, sin intervenir sobre ellas o manipularlas.

Para la investigación de ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS, período mayo - octubre 2017?, la observación se basa en describir la variable satisfacción laboral.

### 3.3. Unidad de estudio

Trabajadores que laboran en el área de operaciones de la empresa PROMAS SRL.

### 3.4. Población

Treinta trabajadores que laboran en el área de operaciones de la empresa PROMAS SRL.

### **3.5. Muestra (muestreo o selección)**

Para la toma de muestra utilizamos la técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniencia, accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. La muestra que se tomó para la investigación fue de treinta (30) colaboradores de ambos sexos, coincidente con la población del área de Operaciones que laboran en PROMAS SRL.

### **3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos**

Técnica a utilizar para la investigación es la encuesta. El instrumento seleccionado es La escala SL-SPC, (Palma, 1999 & 2005), Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. El cuestionario tiene siete factores, 36 ítems (preguntas), tanto positivos como negativos (Ver anexo N° 03 Y 08). La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

- Factor I; Condiciones Físicas y/o Materiales, (5 ítems) 1, 13, 21, 28, 32.
- Factor II; Beneficios Laborales y/o Remunerativos. (4 ítems) 2, 7, 14, 22.
- Factor III; Políticas Administrativas, (5 ítems) 8, 15, 17, 23, 33.
- Factor IV; Relaciones Sociales, (4 ítems) 3, 9, 16, 24.
- Factor V; Desarrollo Personal, (6 ítems) 4, 10, 18, 25, 29, 34.
- Factor VI; Desempeño de Tareas, (6 ítems) 5, 19, 11, 26, 35, 30.
- Factor VII; Relación con la Autoridad, (6 ítems) 6, 12, 20, 27, 31, 36.

Para el procedimiento y recolección de datos, se seleccionó el instrumento, se estableció la fecha (26 de agosto del presente año en dos turnos), un grupo desarrollo la encuesta a la hora de ingreso, siete y treinta de la mañana, y el otro grupo desarrollo la encuesta a las dos de la tarde, momento en el que se reportan la mayoría de los trabajadores.

### **3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos**

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 36 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de Nivel de

satisfacción laboral, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,894, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual) = 0,896

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,831. Para mayor información (Ver anexo N° 11).

Se procedió a validar el instrumento mediante la Confiabilidad, es un test, se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados (Ver anexo N° 11).

Se usó del Software SPSS (Estadística para las ciencias sociales), según (Hernández Sampieri, y otros, 2006) un SPSS analiza estadísticas descriptivas, frecuencias, gráficos (ya sea un histograma de barras, de sectores o “pastel”), además de que se obtienen las distribuciones de frecuencia y estadísticas descriptivas o bien directamente gráficas. El SPSS el estudio descriptivo (tablas, figuras y medición de cada uno de los ítems, dimensión de la variable de Satisfacción Laboral.

Los procedimientos de análisis de datos cuantitativos se realizó de acuerdo al modelo de (Hernández Sampieri, y otros, 2006) donde plantea siete pasos:

1. Seleccionamos un programa estadístico (Software SPSS).
2. Se ejecutó el programa
3. Explorar los datos
  - Analizamos descriptivamente los datos de la variable (satisfacción laboral), por dimensión y ítems
  - Visualizamos los indicadores (preguntas) por cada dimensión
4. Evaluamos la confiabilidad y validez logradas por el instrumento de medición (cuestionario de Sonia Palma).
5. Se analizó mediante la prueba estadística de (SPSS), con la hipótesis planteada.
6. Análisis adicionales
7. Preparar los resultados para presentarlo en (tablas, gráficos, cuadros y figuras).

## **CAPITULO 4. RESULTADOS**

Los resultados de la encuesta se basan en las siete dimensiones del cuestionario de SL-SPC, que cuenta con 36 preguntas.

#### 4.1. Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales

Tabla N° 01

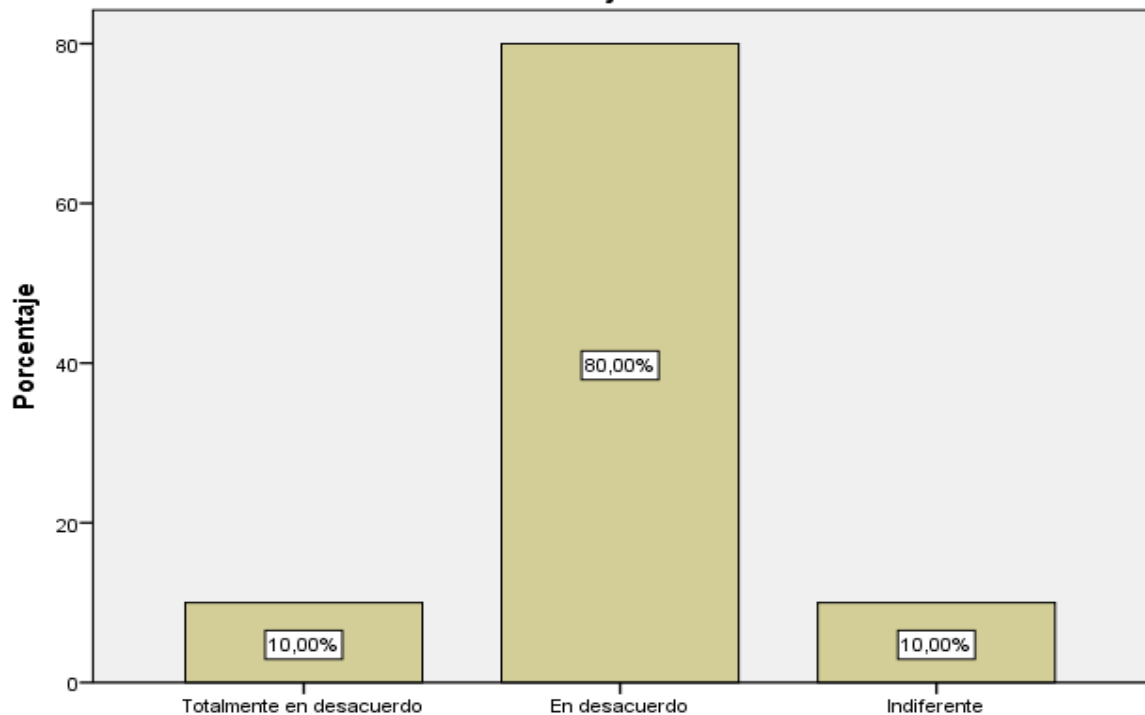
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	24	80,0	80,0	90,0
Indiferente	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 01

La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores



Fuente: Tabla N° 01

El 80% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores, mientras que el 10% están totalmente en desacuerdo y un 10% se muestran indiferentes.

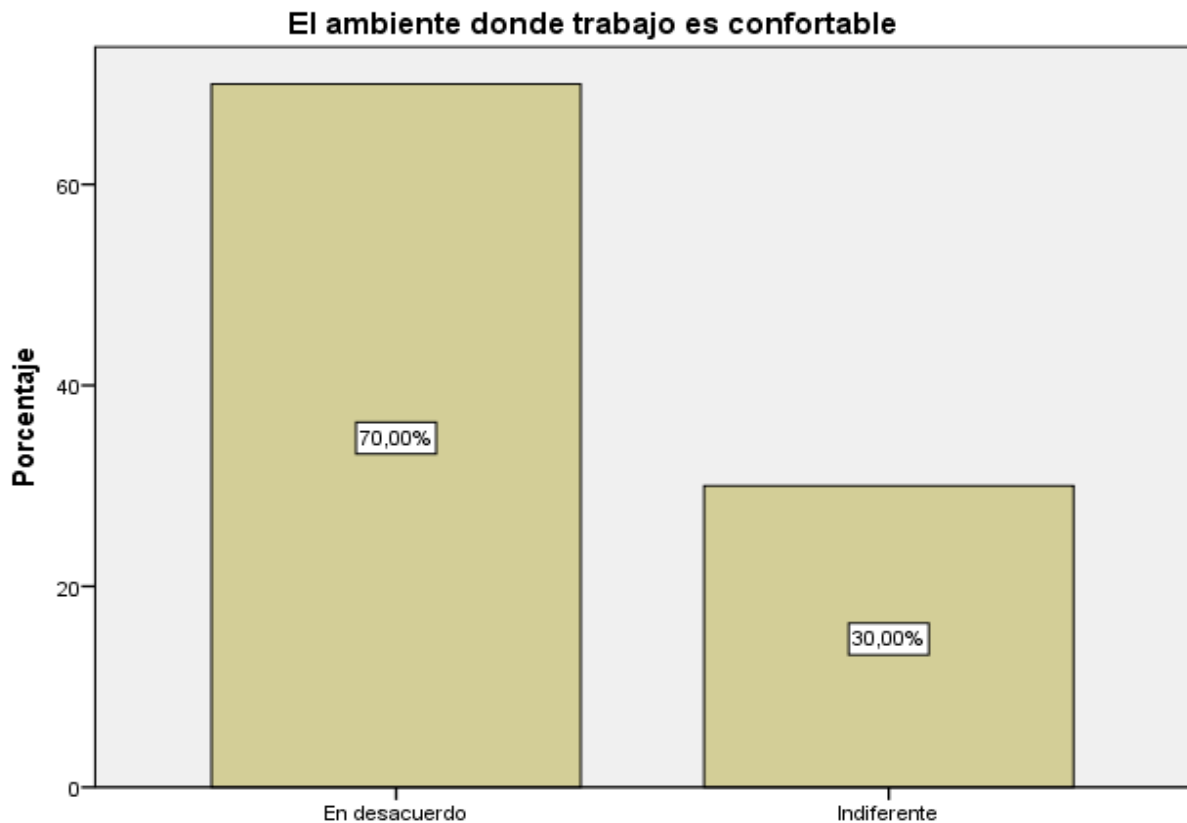
Tabla N°2

El ambiente donde trabajo es confortable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	21	70,0	70,0	70,0
	Indiferente	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 02



Fuente: Tabla N° 02

El 70% de los encuestados se muestran en desacuerdo respecto si al ambiente donde laboran es confortable para facilitar la realización de sus labores, mientras que el 30% se muestran indiferentes.



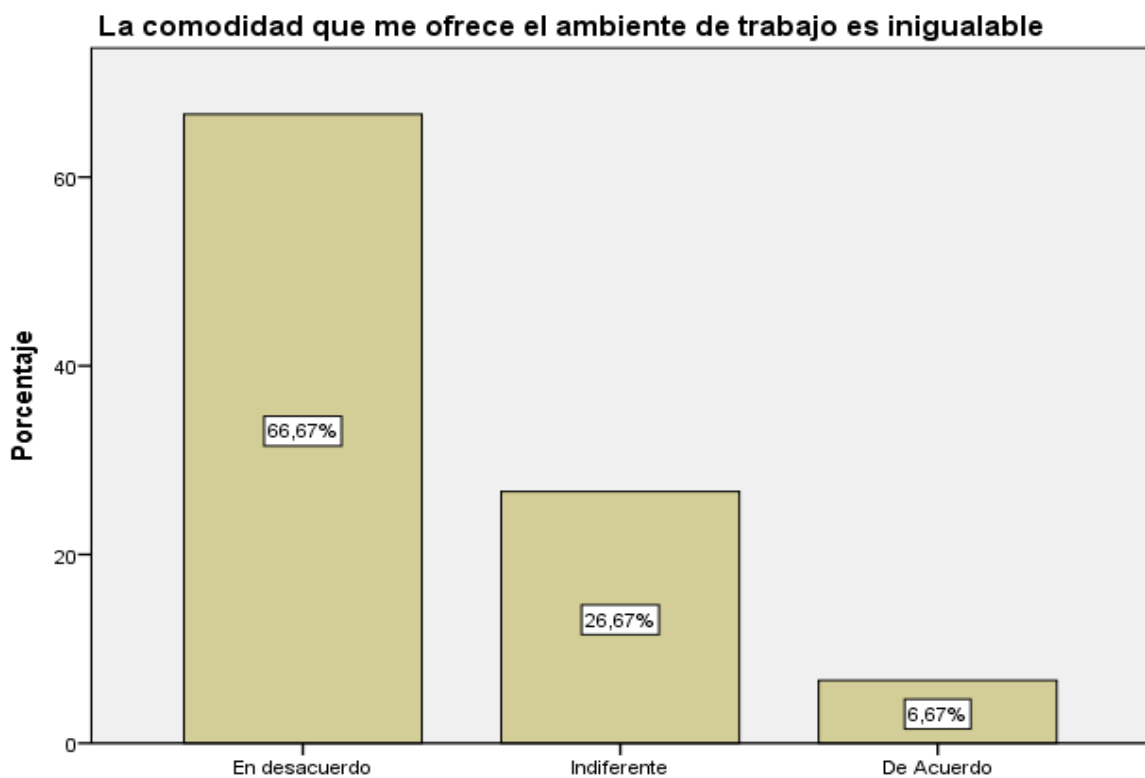
Tabla N°03

La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	Indiferente	8	26,7	26,7	93,3
	De Acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N°09

Figura N° 03



Fuente: Tabla N° 03

El 66.7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con que la empresa les brinda comodidad inigualable respecto al ambiente de trabajo, mientras que al 26.7% les es indiferente y solo 6.7% están de acuerdo.

Tabla N° 04

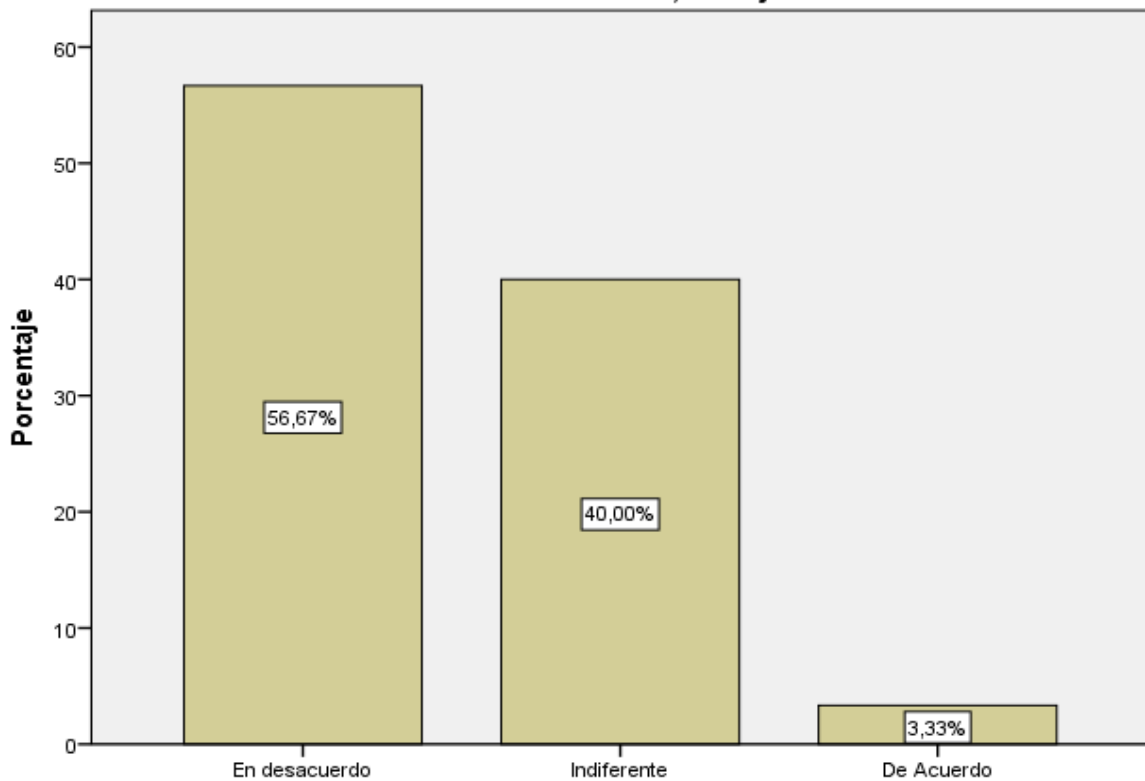
En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	Indiferente	12	40,0	40,0	96,7
	De Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 04

En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.



Fuente: Tabla N° 04

El 56.7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la afirmación de que hay comodidad en el ambiente físico donde se trabaja, mientras que el 40% es indiferente y el 3.3% están de acuerdo con el espacio donde laboran.

Tabla N°05

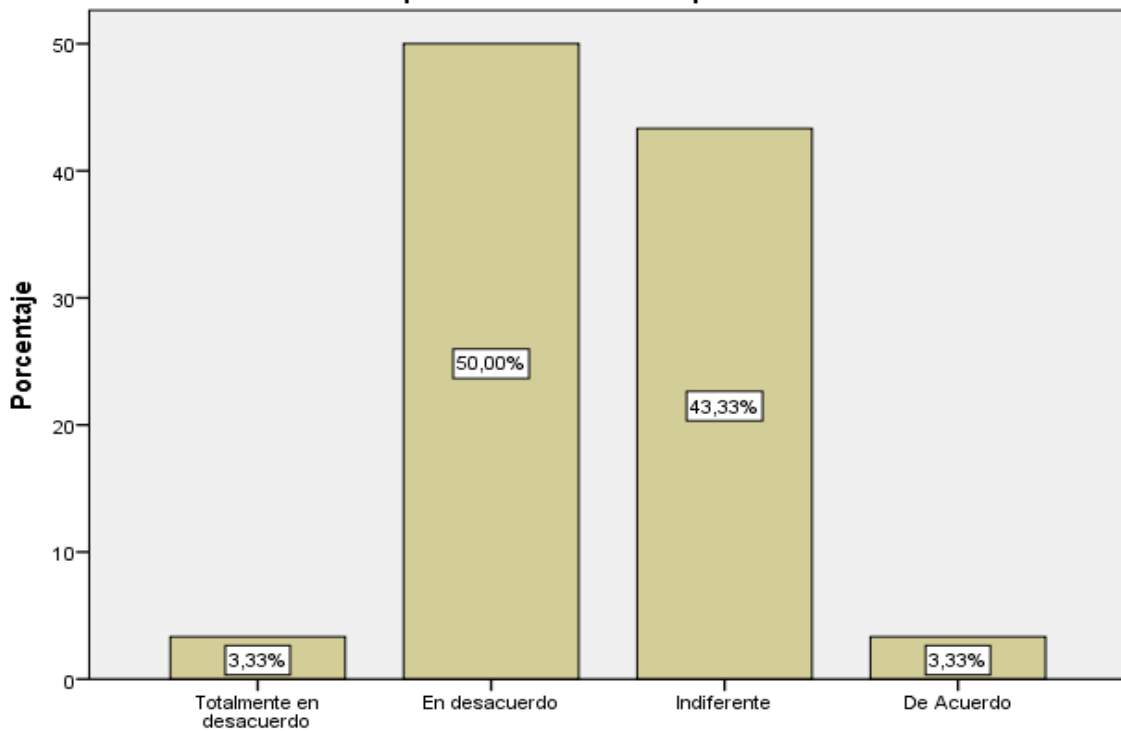
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	15	50,0	50,0	53,3
	Indiferente	13	43,3	43,3	96,7
	De Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 05

**Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.**



Fuente: Tabla N° 05

El 50% de los encuestados se encuentran en desacuerdo en que tienen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias, mientras que al 43.3% les es indiferente, el 3.3% están de totalmente en desacuerdo, asimismo el 3.3% están de acuerdo con las comodidades que les brinda la empresa.

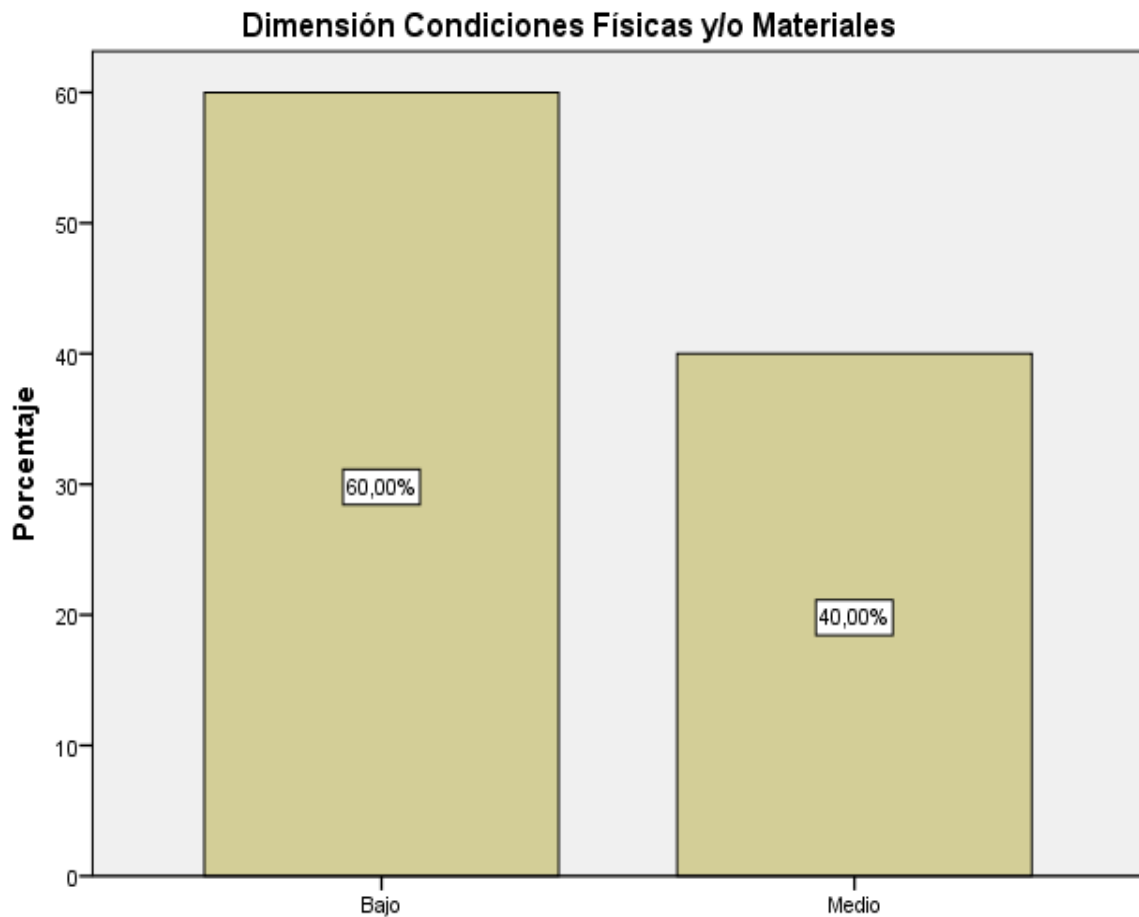
Tabla N° 06

Resultado de la Primera Dimensión: Condiciones Físicas y/o Materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	60,0	60,0	60,0
	Medio	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N°06



Fuente: Tabla N° 06

El 60% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión condiciones físicas y/o materiales, mientras que el 40% de ellos percibe un nivel medio de esta dimensión.

**4.2. Dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos**

Tabla N°07

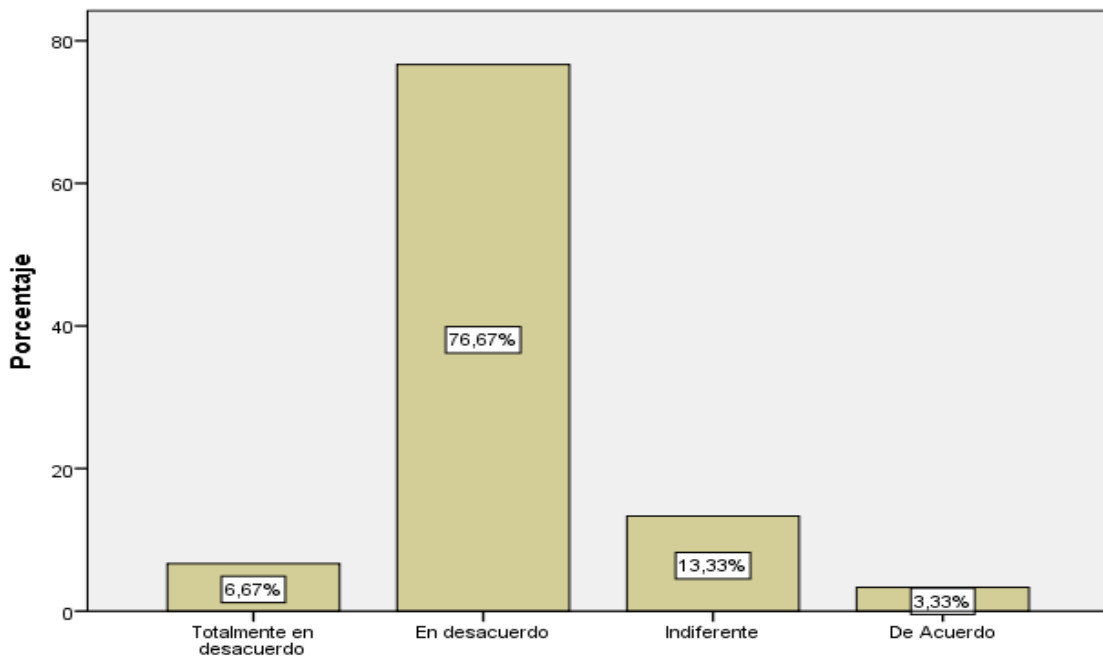
Mi sueldo es muy alto en relación a la labor que realizo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	23	76,7	76,7	83,3
Indiferente	4	13,3	13,3	96,7
De Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 07

Mi sueldo es muy alto en relación a la labor que realizo



Fuente: Tabla N° 07

El 76.7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con relación a que la remuneración que perciben es muy alto por el trabajo realizado, mientras que al 13.3% les es indiferente, el 6.7% están totalmente en desacuerdo y solo el 3.3% están de acuerdo.

Tabla N° 08

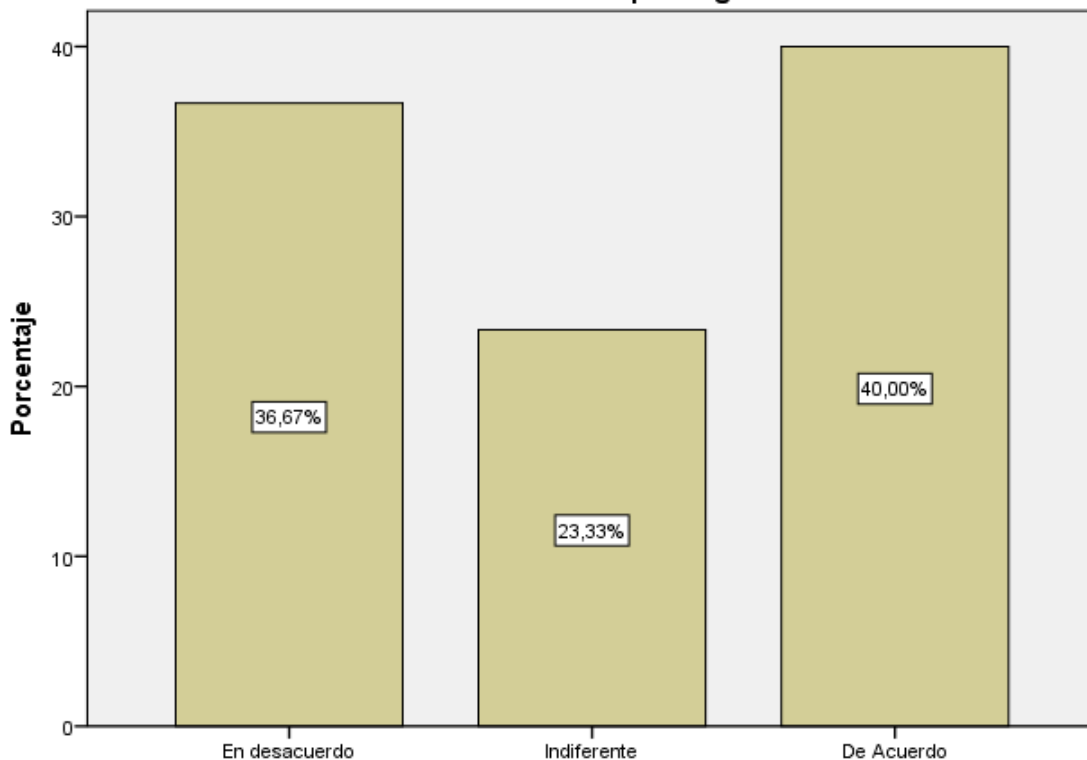
Me siento mal con lo que hago.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	Indiferente	7	23,3	23,3	60,0
	De Acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 08

**Me siento mal con lo que hago.**



Fuente: Tabla N° 08

El 40% de los encuestados se encuentran de acuerdo en sentirse mal por las actividades que realizan, mientras que el 36.7% están en desacuerdo y el 23.3% se muestran indiferentes.

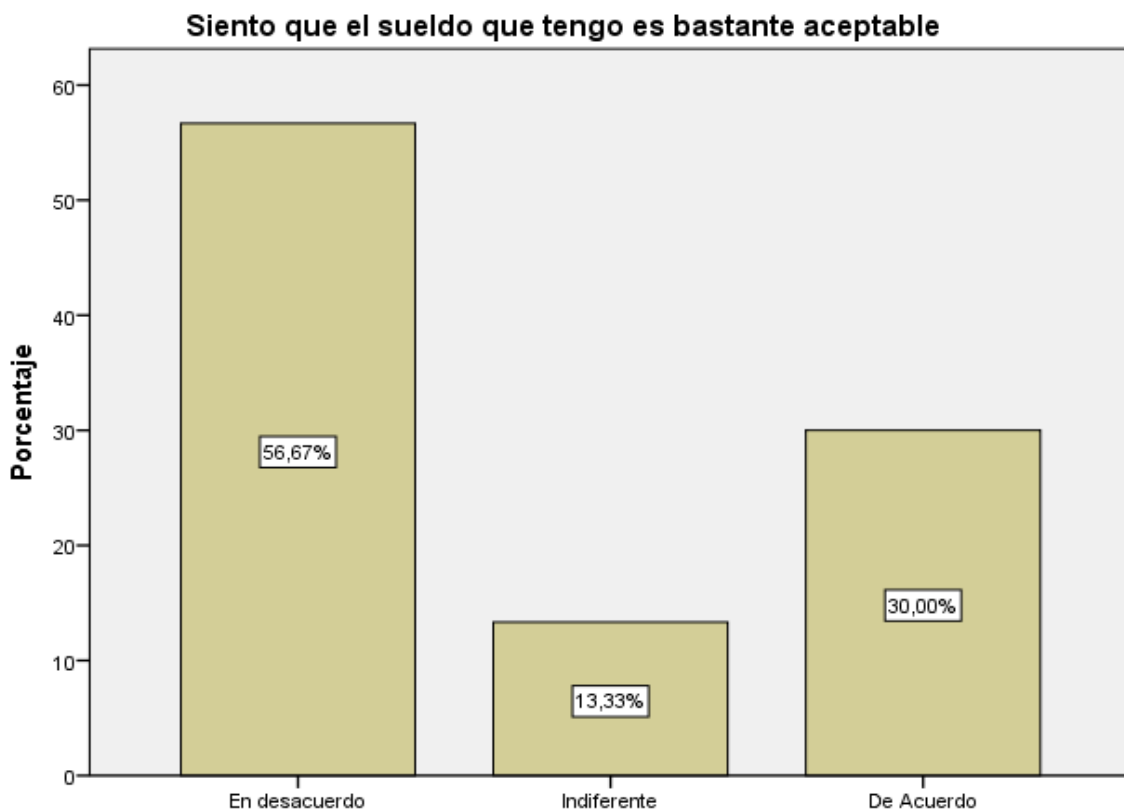
Tabla N° 09

Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	Indiferente	4	13,3	13,3	70,0
	De Acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 09



Fuente: Tabla N° 09

El 56.7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo en sentir que el sueldo que perciben es bastante aceptable, mientras que el 30% están de acuerdo y el 13.3% están indecisos.

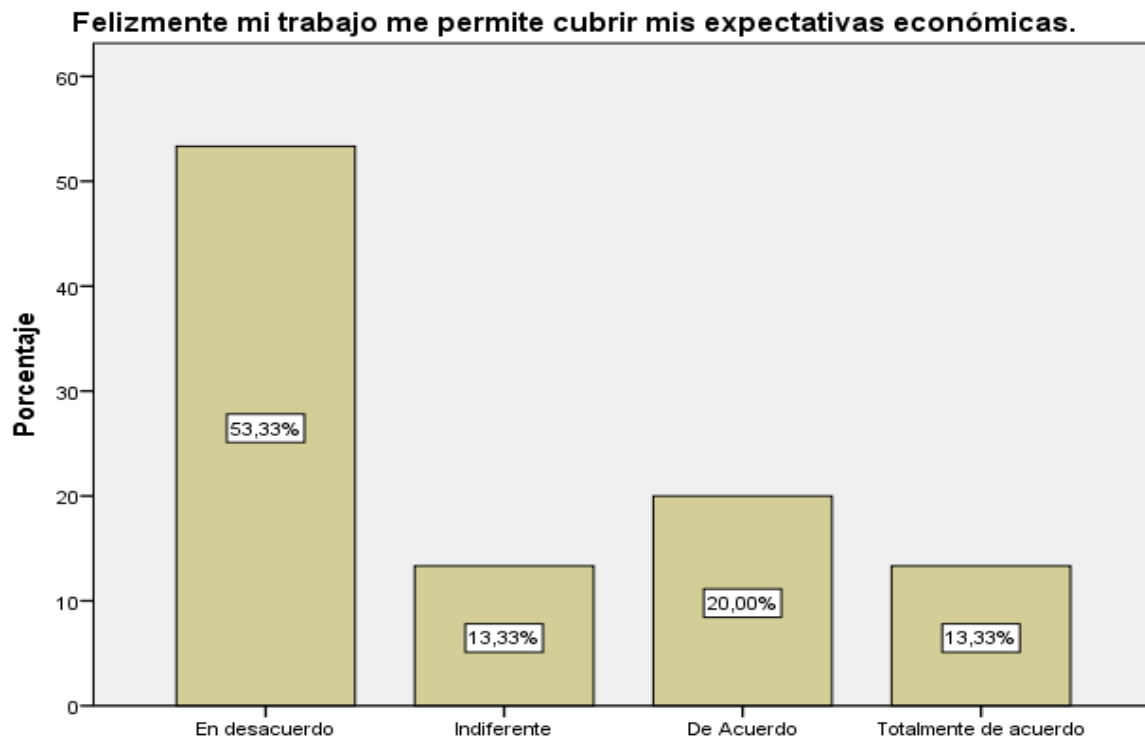
Tabla N° 10

Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	Indiferente	4	13,3	13,3	66,7
	De Acuerdo	6	20,0	20,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 10



Fuente: Tabla N° 10

El 53.3% de los encuestados se encuentran en desacuerdo en sentir que su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas, mientras el 20% están de acuerdo, el 13.3% les es indiferente, y el 13.3% están totalmente de acuerdo.



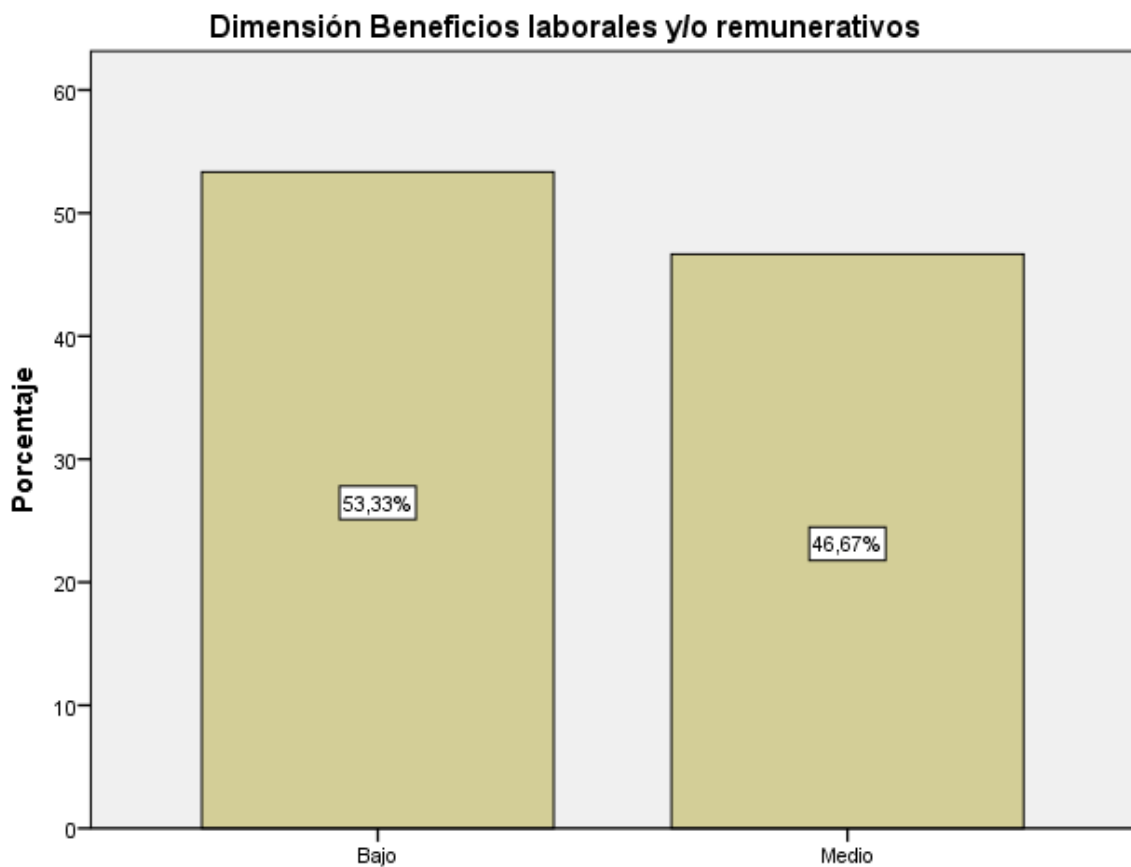
Tabla N° 11

Resultado de la Dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	16	53,3	53,3	53,3
Medio	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 11



Fuente: Tabla N° 11

El 53.3% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, mientras que el 46.7% de ellos percibe un nivel medio de esta dimensión.

### 4.3. Dimensión Políticas Administrativas

Tabla N° 12

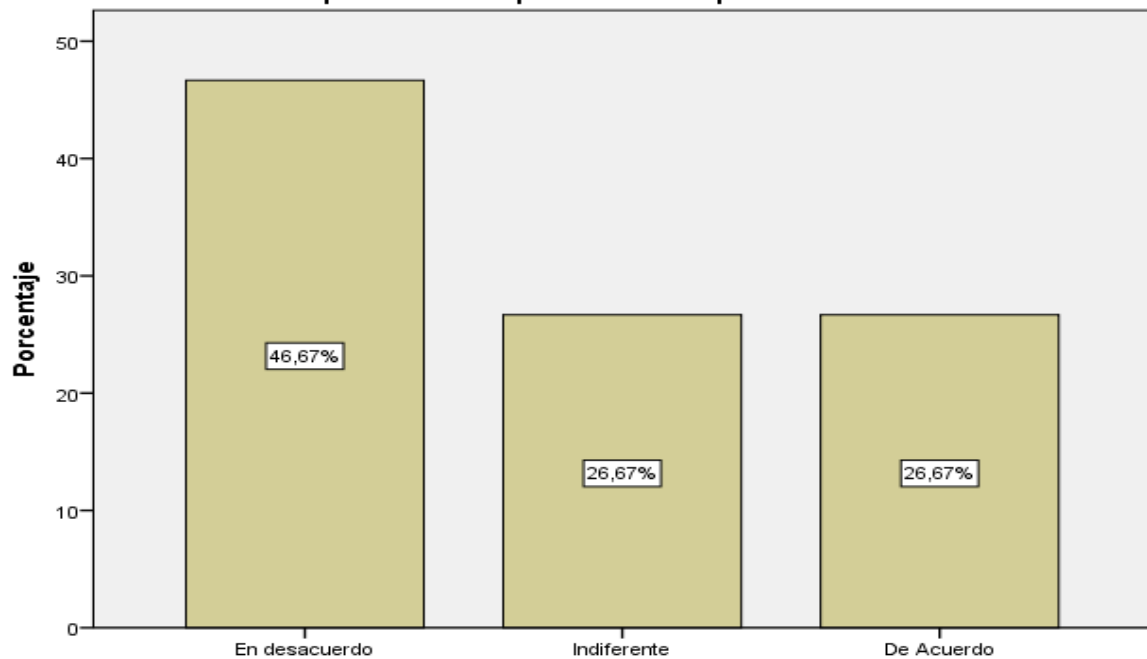
Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	46,7	46,7	46,7
	Indiferente	8	26,7	26,7	73,3
	De Acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 12

**Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.**



Fuente: Tabla N° 12

El 46.7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a sentir que reciben maltrato por parte de la empresa, mientras que el 26.7% muestran indiferencia y el 26.7% están de acuerdo.

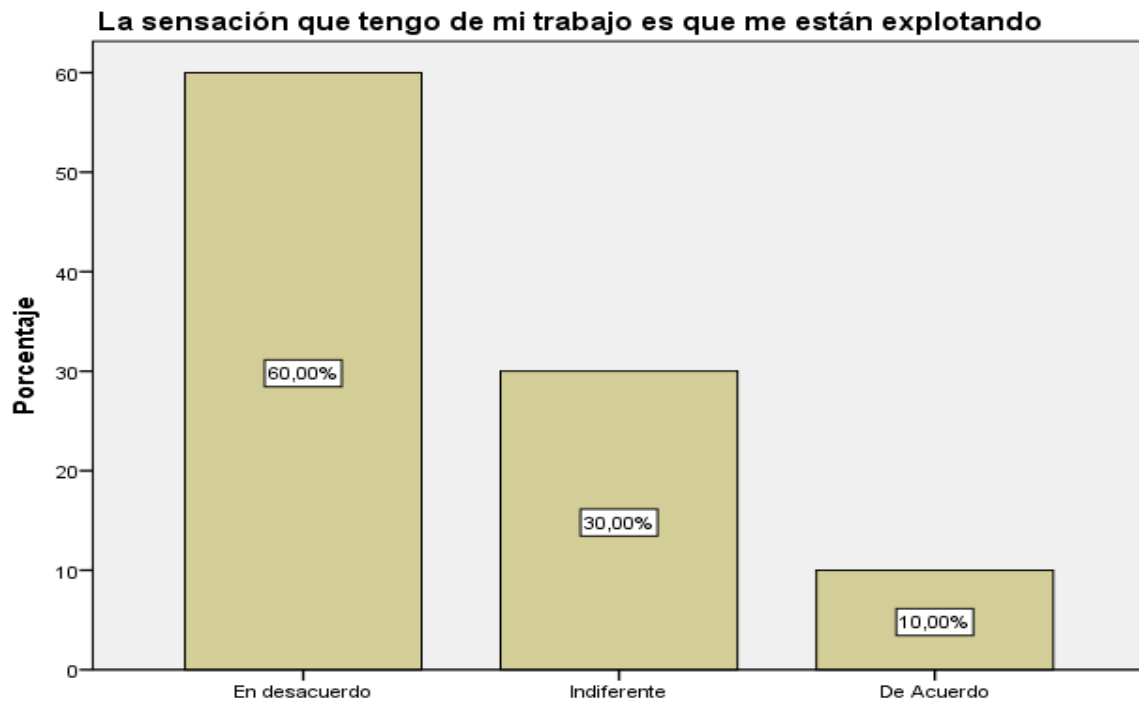
Tabla N° 13

La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	18	60,0	60,0	60,0
	Indiferente	9	30,0	30,0	90,0
	De Acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 13



Fuente: Tabla N° 13

El 60% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a la sensación que tiene al sentir que están siendo explotados, mientras que el 30% muestran indiferencia y solo el 10% están de acuerdo.

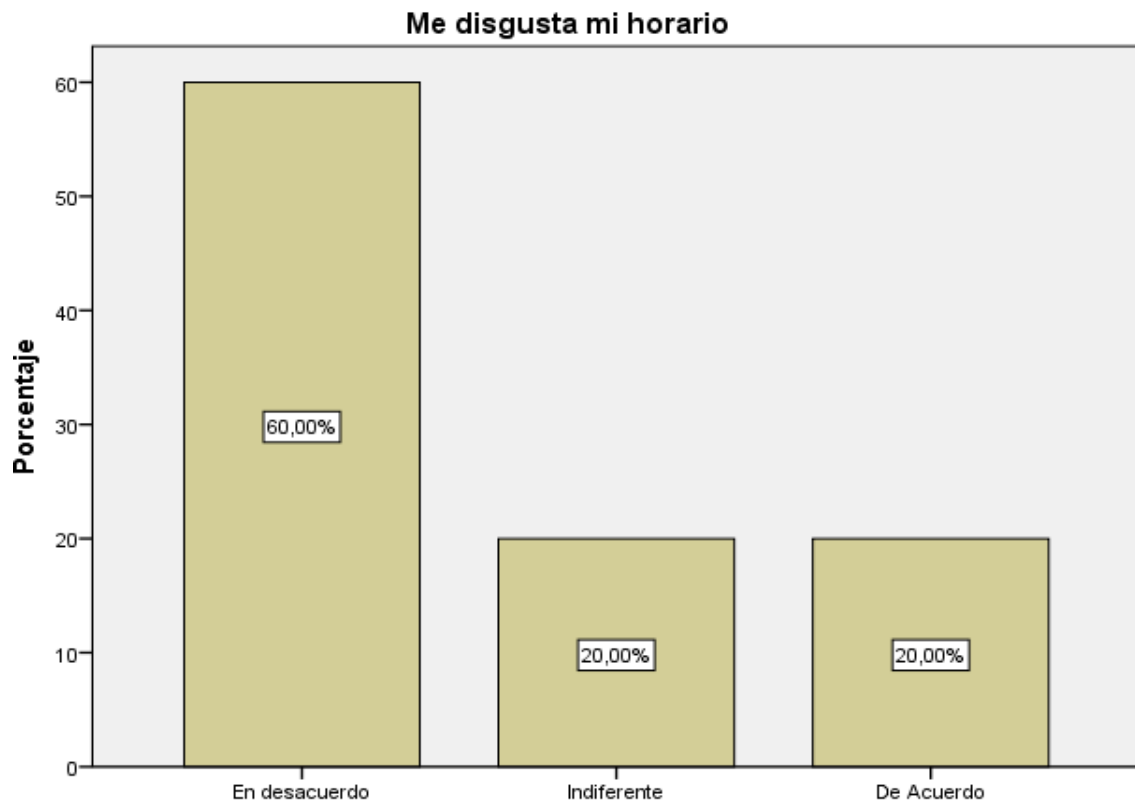
Tabla N° 14

Me disgusta mi horario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	18	60,0	60,0	60,0
	Indiferente	6	20,0	20,0	80,0
	De Acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 14



Fuente: Tabla N°14

El 60% de los encuestados se encuentran en desacuerdo en opinar que les disgusta su horario de trabajo, mientras que el 20% muestran indiferencia, y el 20% están de acuerdo.

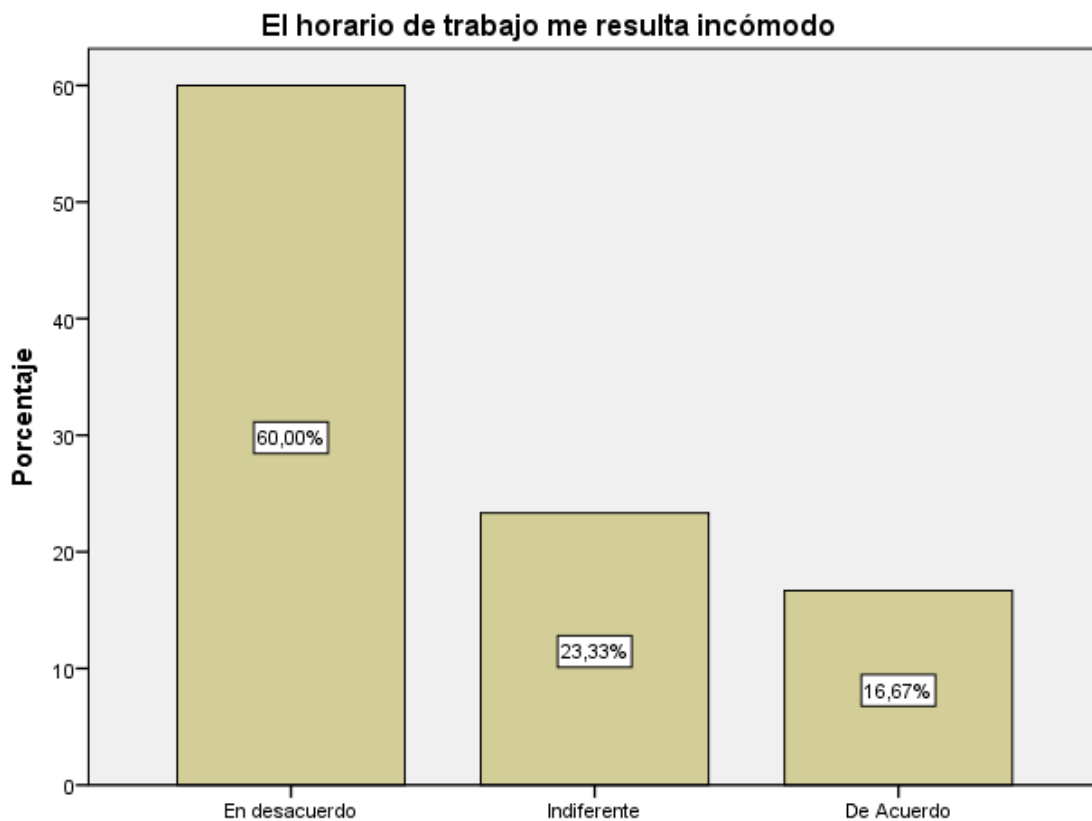
Tabla N° 15

El horario de trabajo me resulta incómodo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	18	60,0	60,0	60,0
	Indiferente	7	23,3	23,3	83,3
	De Acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 15



Fuente: Tabla N° 15

El 60% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a que le disgusta su horario de trabajo, mientras que el 23.3% muestran indiferencia y el 16.7% están de acuerdo.

Tabla N°16

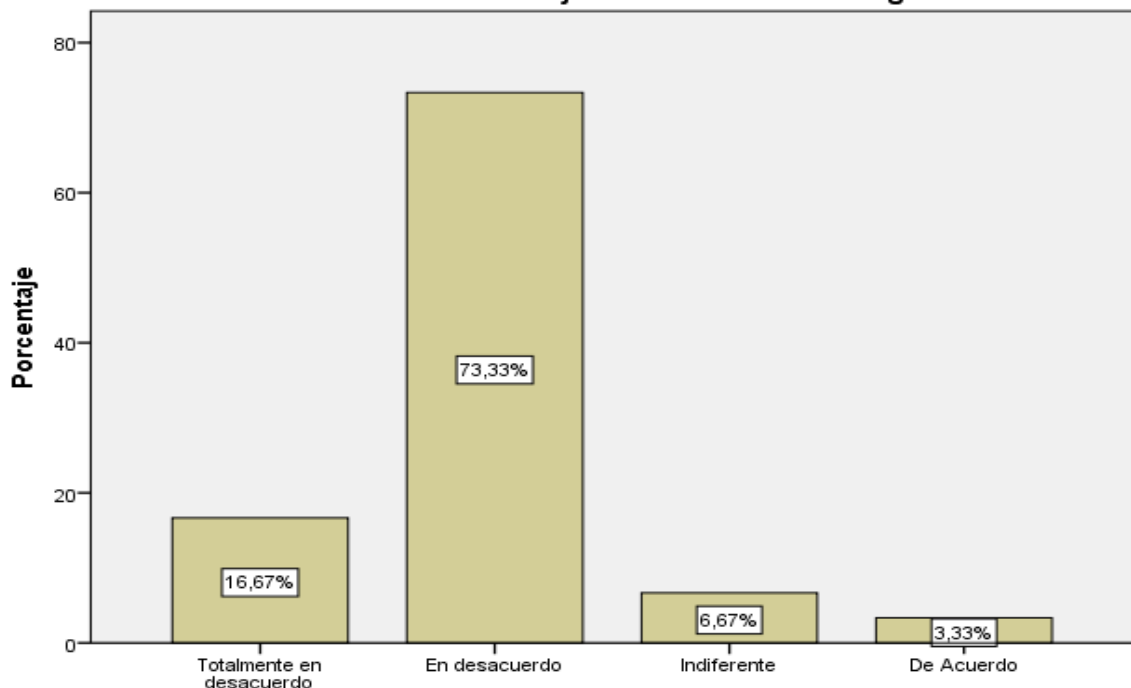
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	22	73,3	73,3	90,0
	Indiferente	2	6,7	6,7	96,7
	De Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 16

**No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.**



Fuente: Tabla N° 16

El 73.3% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a decir que no les reconocen el esfuerzo por trabajar horas extras, mientras que el 16.7% están totalmente en desacuerdo, el 6.7% se muestran indiferentes y solo el 3.3% opinan estar de acuerdo.

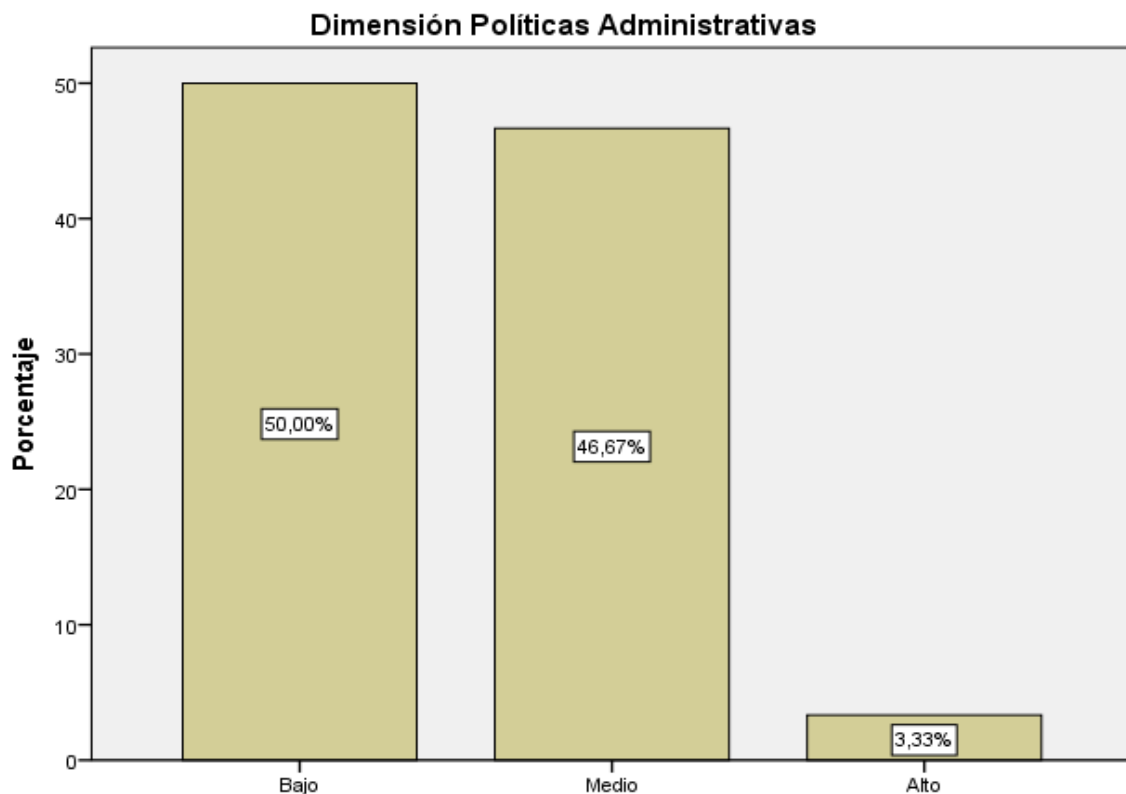
Tabla N° 17

Resultados de la Dimensión: Políticas Administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	50,0	50,0	50,0
	Medio	14	46,7	46,7	96,7
	Alto	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 17



Fuente: Tabla N° 17

El 50% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión Políticas Administrativas, mientras que el 46.7% de ellos percibe un nivel medio y solo el 3.3% un nivel alto de esta dimensión.

#### 4.4. Dimensión Relaciones Sociales

Tabla N° 18

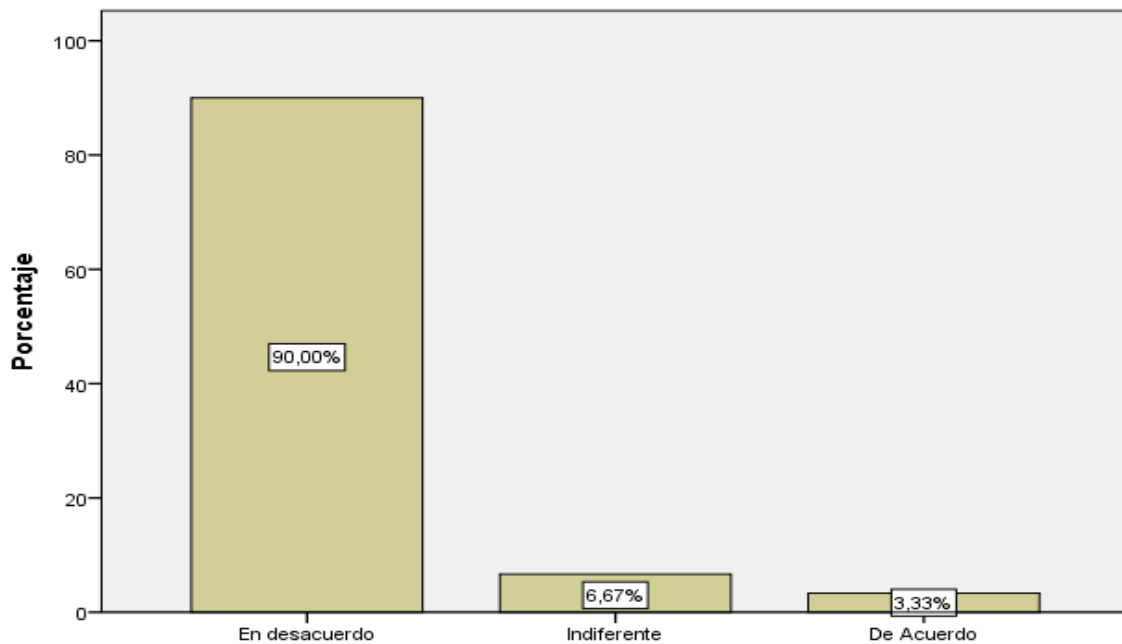
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	27	90,0	90,0	90,0
	Indiferente	2	6,7	6,7	96,7
	De Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 18

**El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones**



Fuente: Tabla N° 18

El 90% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto al ambiente creado por sus compañeros es ideal para cumplir con sus funciones, mientras que el 6.7% se muestran indiferentes y el 3.3% están de acuerdo.



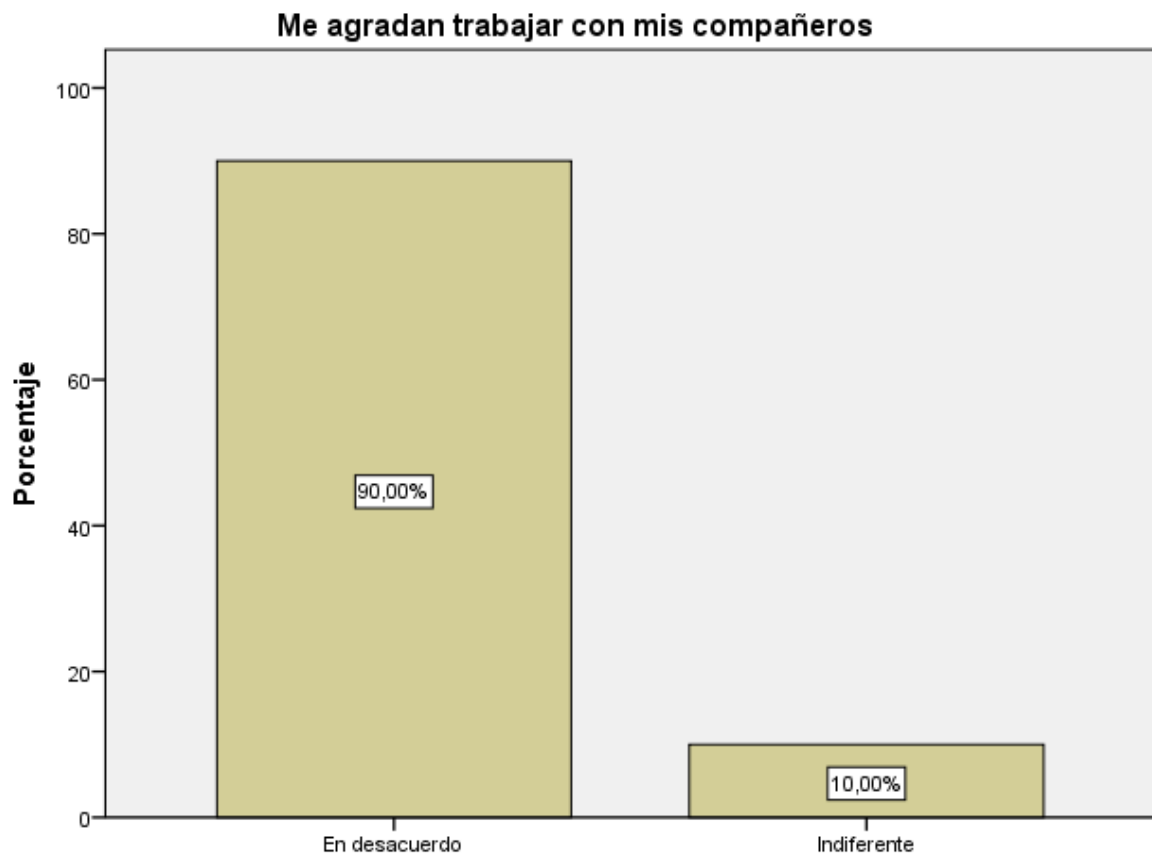
Tabla N° 19

Me agradan trabajar con mis compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	27	90,0	90,0	90,0
	Indiferente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N°19



Fuente: Tabla N° 19

El 90% de los encuestados se encuentran en desacuerdo en opinar que les agrada trabajar con sus compañeros, mientras que el 10% se muestran indecisos.

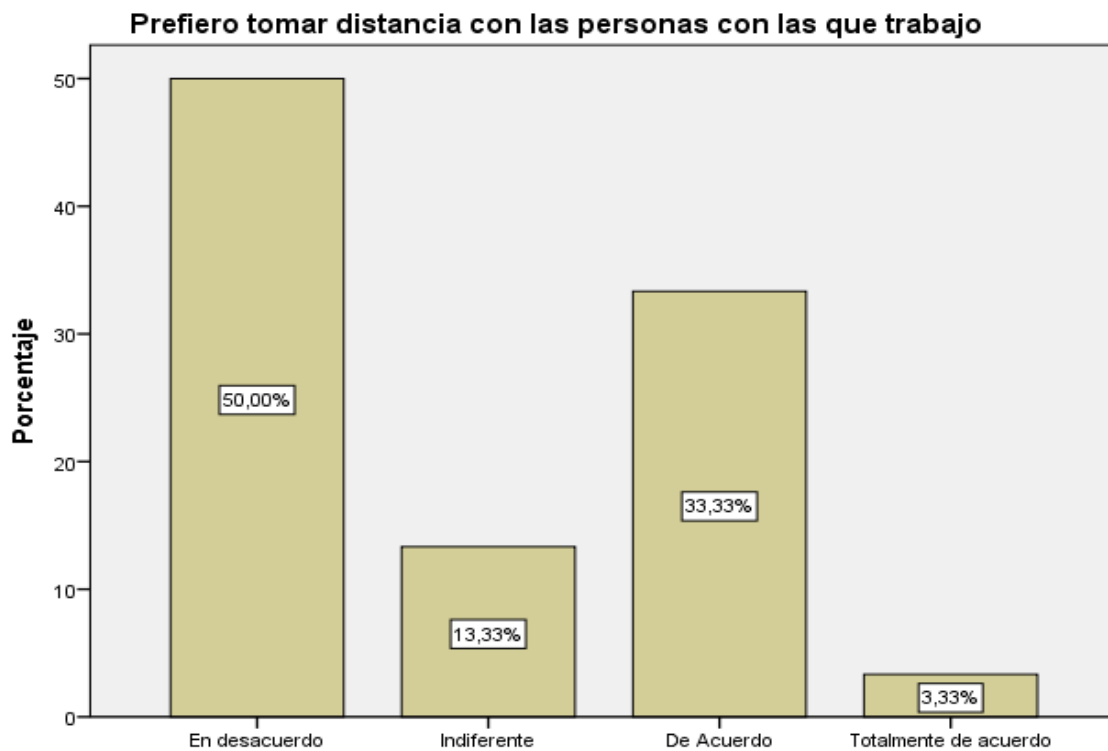
Tabla N° 20

Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	50,0	50,0	50,0
	Indiferente	4	13,3	13,3	63,3
	De Acuerdo	10	33,3	33,3	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 20



Fuente: Tabla N° 20

El 50% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a preferir tomar distancia de sus compañeros de trabajo, mientras el 33.3% están de acuerdo, el 13.3% están indecisos y el 3.3% opinar estar de acuerdo.

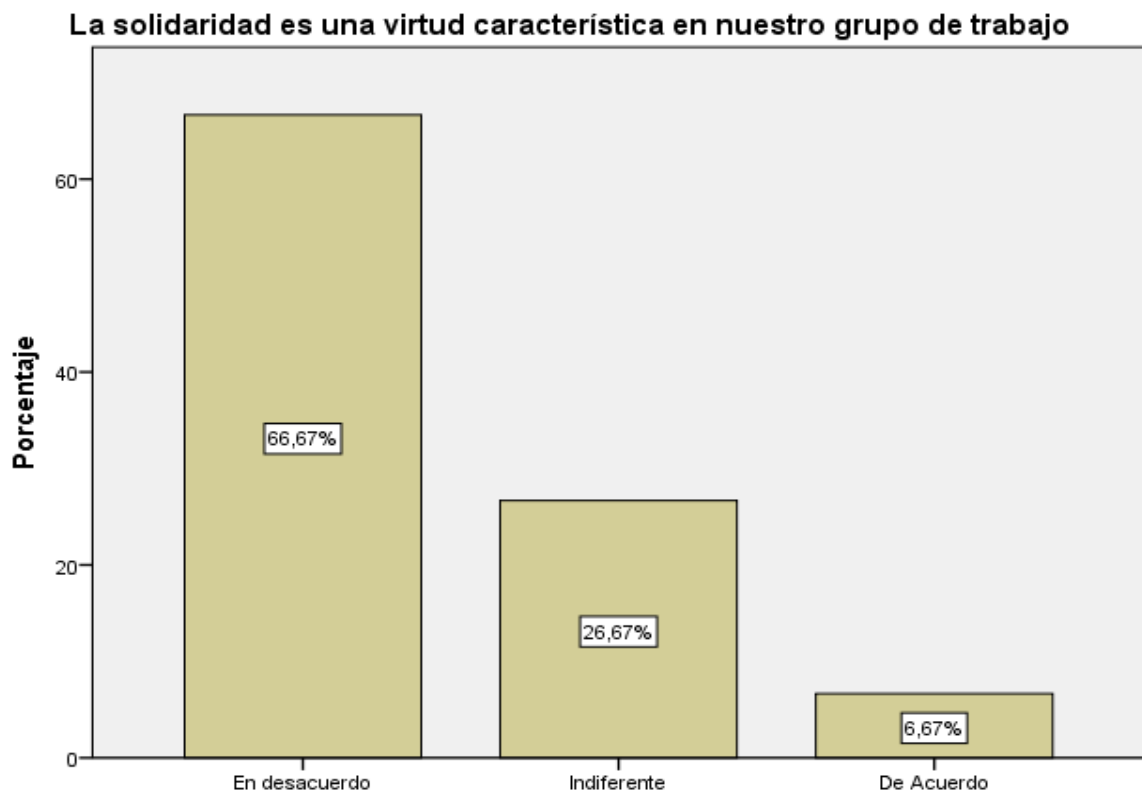
Tabla N° 21

La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	Indiferente	8	26,7	26,7	93,3
	De Acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 21



Fuente: Tabla N° 21

El 66.7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo en considerar que la solidaridad es virtud característica de su grupo de trabajo, mientras el 26.7% se muestran indecisos y el 6.7% están de acuerdo.

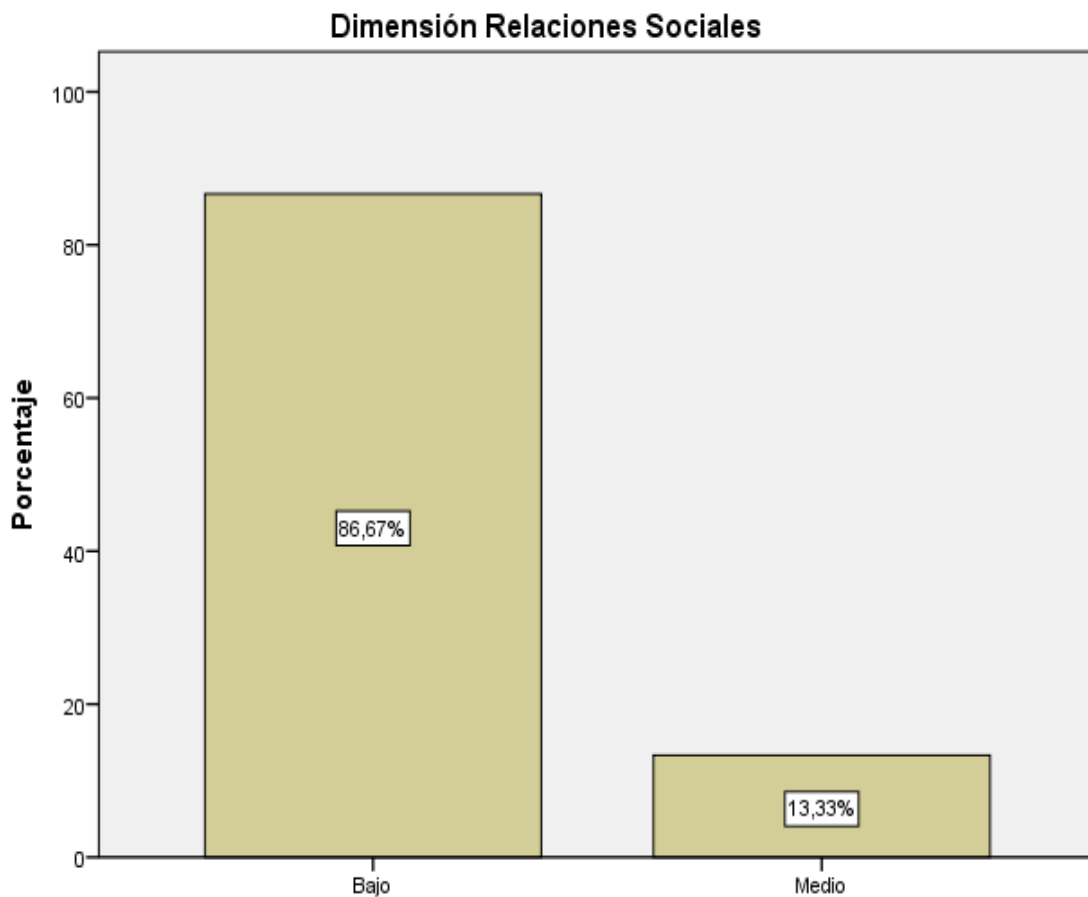
Tabla N° 22

Resultado de la Dimensión: Relaciones Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	86,7	86,7	86,7
	Medio	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 22



Fuente: Tabla N° 22

El 86.7% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión Relaciones Sociales, mientras que el 13.3% de ellos percibe un nivel medio de esta dimensión.

#### 4.5. Dimensión Desarrollo Personal

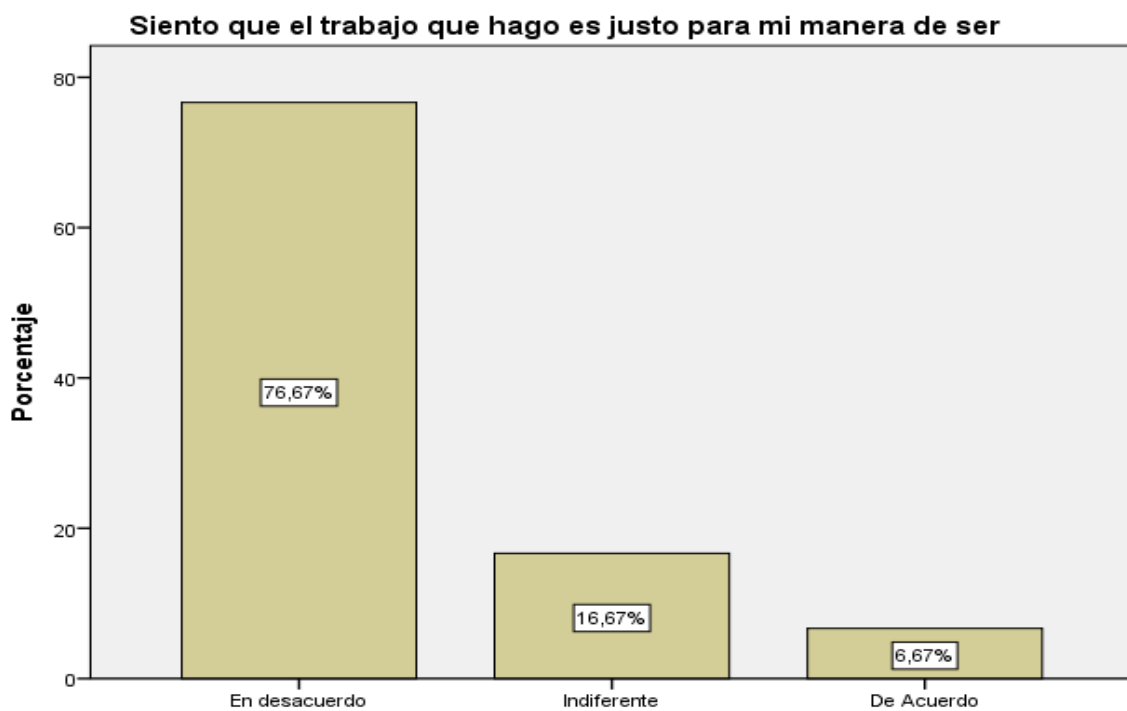
Tabla N° 23

Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	23	76,7	76,7	76,7
	Indiferente	5	16,7	16,7	93,3
	De Acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 23



Fuente: Tabla N° 23

El 76.6% de los encuestados se encuentran en desacuerdo en considerar que la labor que realizan es justa para su manera de ser, mientras que el 16.7% se muestran indecisos y el 6.7% opinan estar de acuerdo.

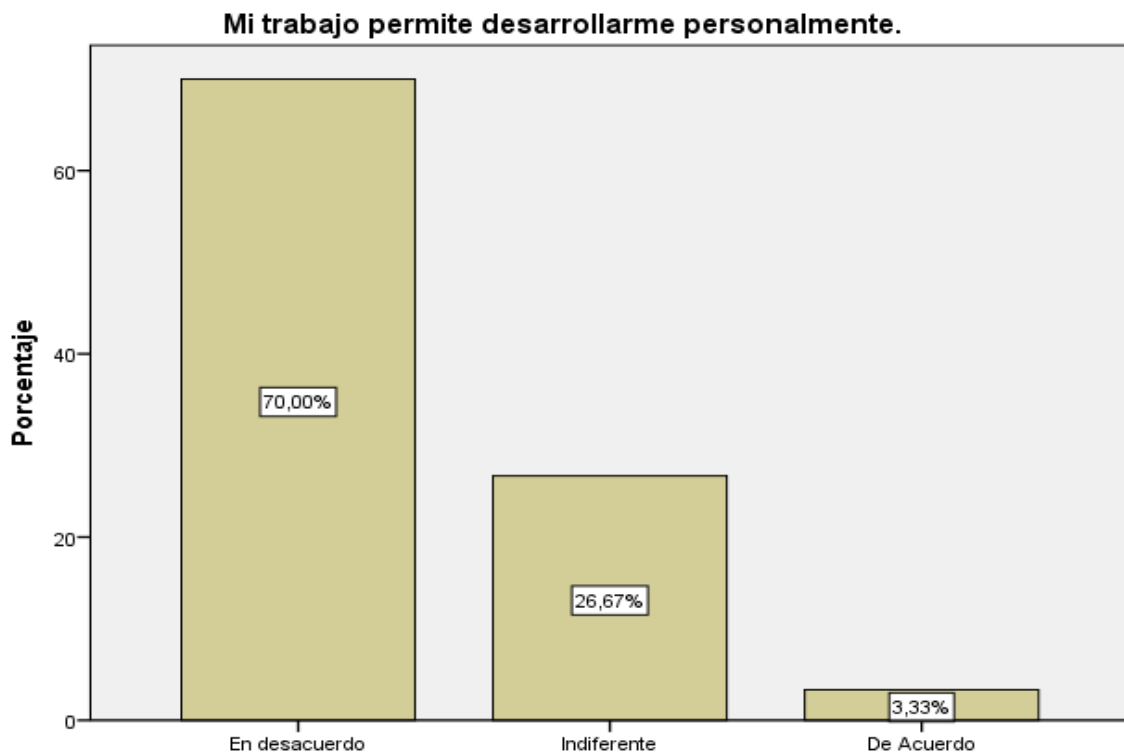
Tabla N° 24

Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	21	70,0	70,0	70,0
	Indiferente	8	26,7	26,7	96,7
	De Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 24



Fuente: Tabla N° 24

El 70% de los encuestados se encuentran en desacuerdo en considerar que su trabajo les permite desarrollarse personalmente, mientras que el 26.7% se muestran indecisos y el 3.3% opinan estar de acuerdo.

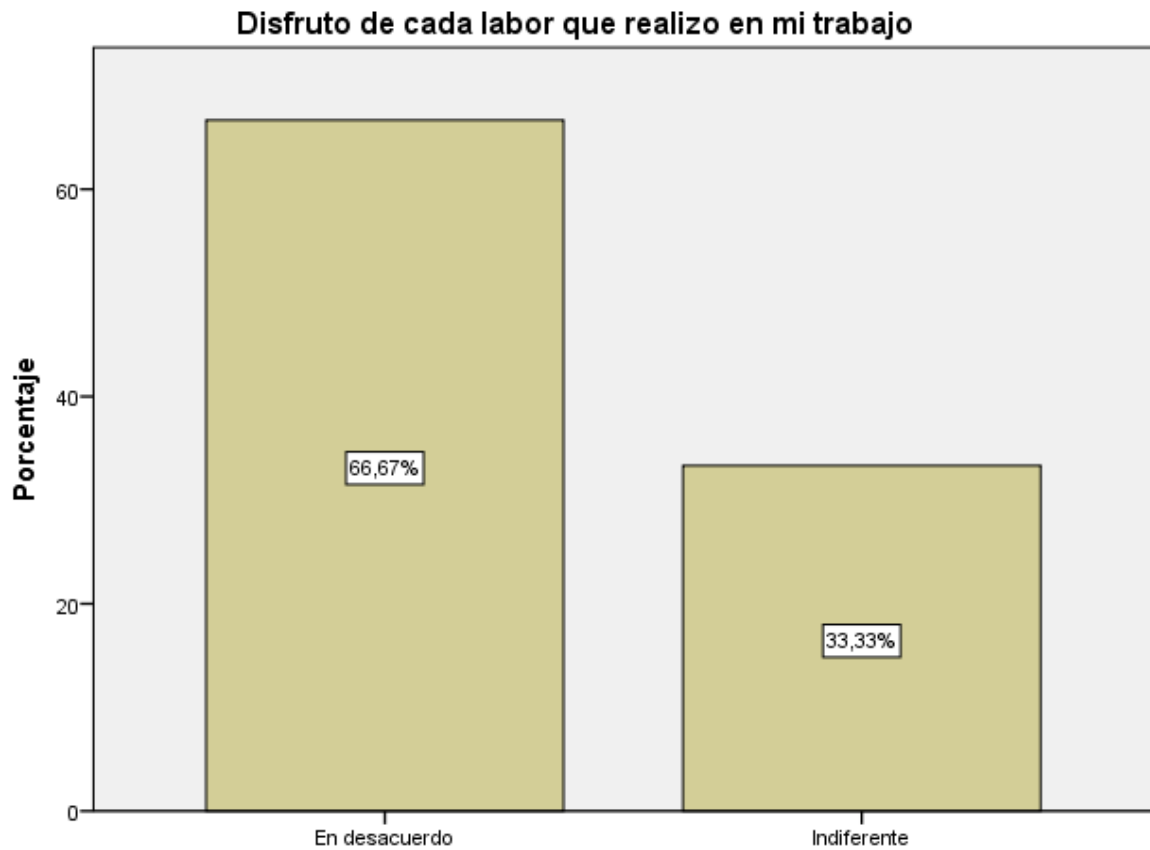
Tabla N° 25

Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	Indiferente	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 25



Fuente: Tabla N° 25

El 66.7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que disfrutan de la labor que realizan en su centro de trabajo, mientras que el 33.3% se muestran indiferentes.

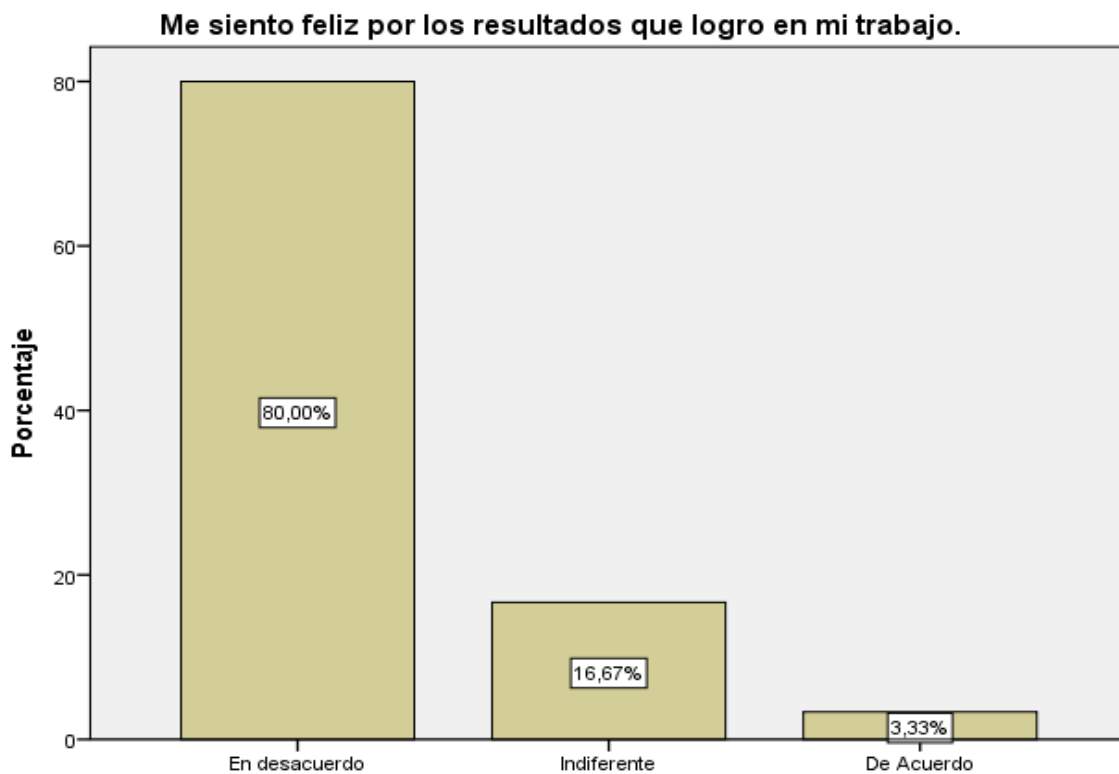
Tabla N° 26

Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	24	80,0	80,0	80,0
	Indiferente	5	16,7	16,7	96,7
	De Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 26



Fuente: Tabla N° 26

El 80% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que sienten felicidad por los resultados que logran con su trabajo, mientras que el 16.7% se muestran indiferentes y el 3.3% opinan estar de acuerdo.



Tabla N° 27

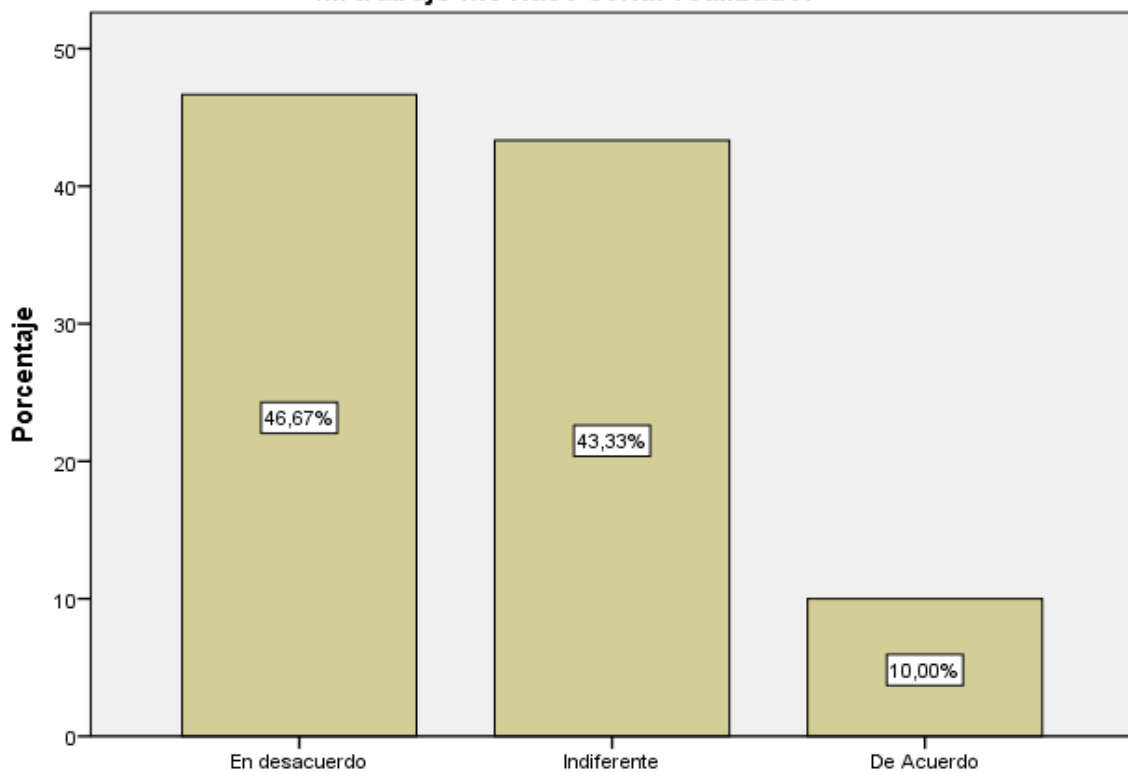
Mi trabajo me hace sentir realizado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	46,7	46,7	46,7
	Indiferente	13	43,3	43,3	90,0
	De Acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 27

**Mi trabajo me hace sentir realizado.**



Fuente: Tabla N° 27

El 46.7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que su trabajo les hace sentir realizados, mientras que el 43.3% se muestran indecisos y el 10% opinan estar de acuerdo.

Tabla N° 28

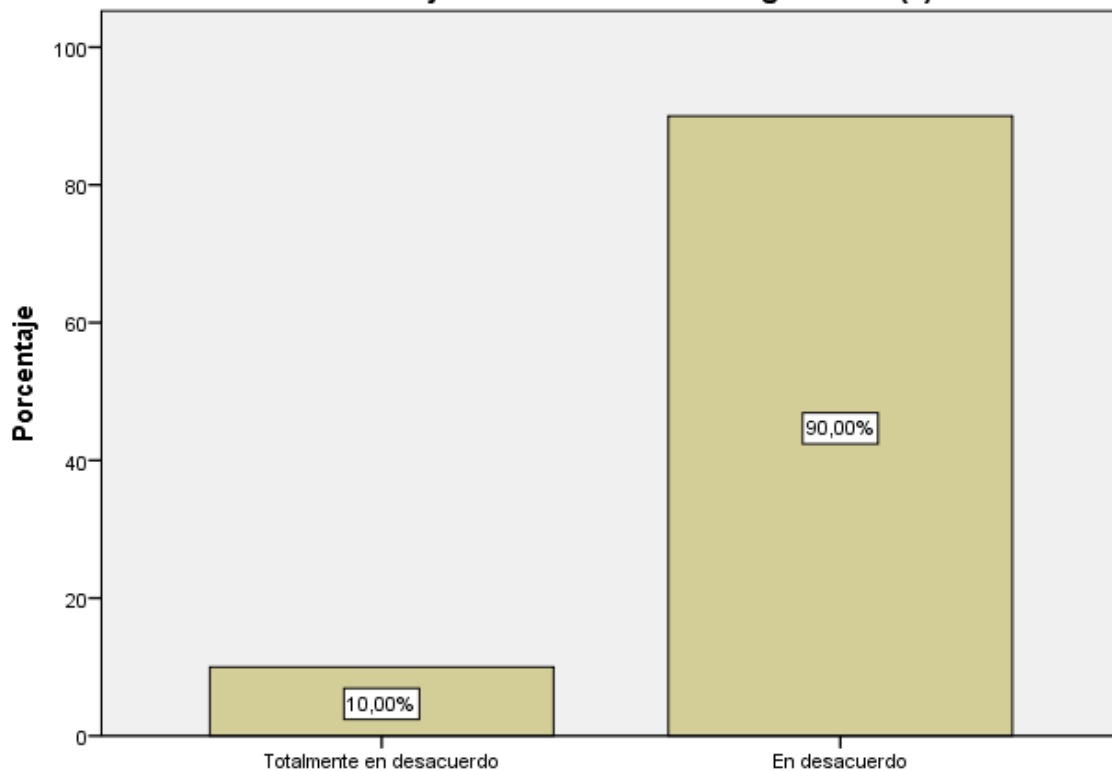
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).

			<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo		3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo		27	90,0	90,0	100,0
	Total		30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 28

**Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).**



Fuente: Tabla N° 28

El 90% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que haciendo su trabajo se sienten bien consigo mismos, mientras que el 10% opinan estar totalmente en desacuerdo.

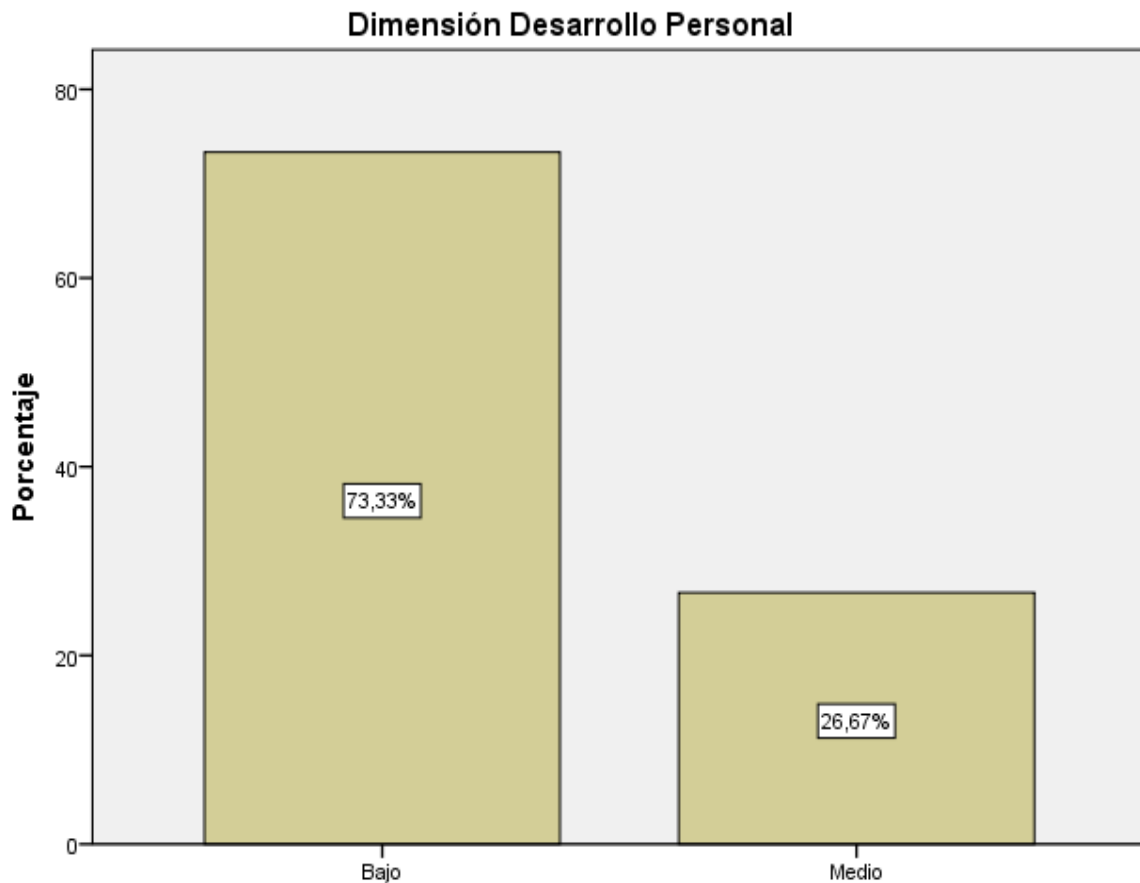
Tabla N° 29

Resultado de la Dimensión: Desarrollo Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	22	73,3	73,3	73,3
Medio	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 29



Fuente: Tabla N° 29

El 73.3% de los encuestados perciben un nivel bajo respecto a la dimensión Desarrollo Personal, mientras que el 26.7% de ellos percibe un nivel medio de esta dimensión.

#### 4.6. Dimensión Desempeño de tareas

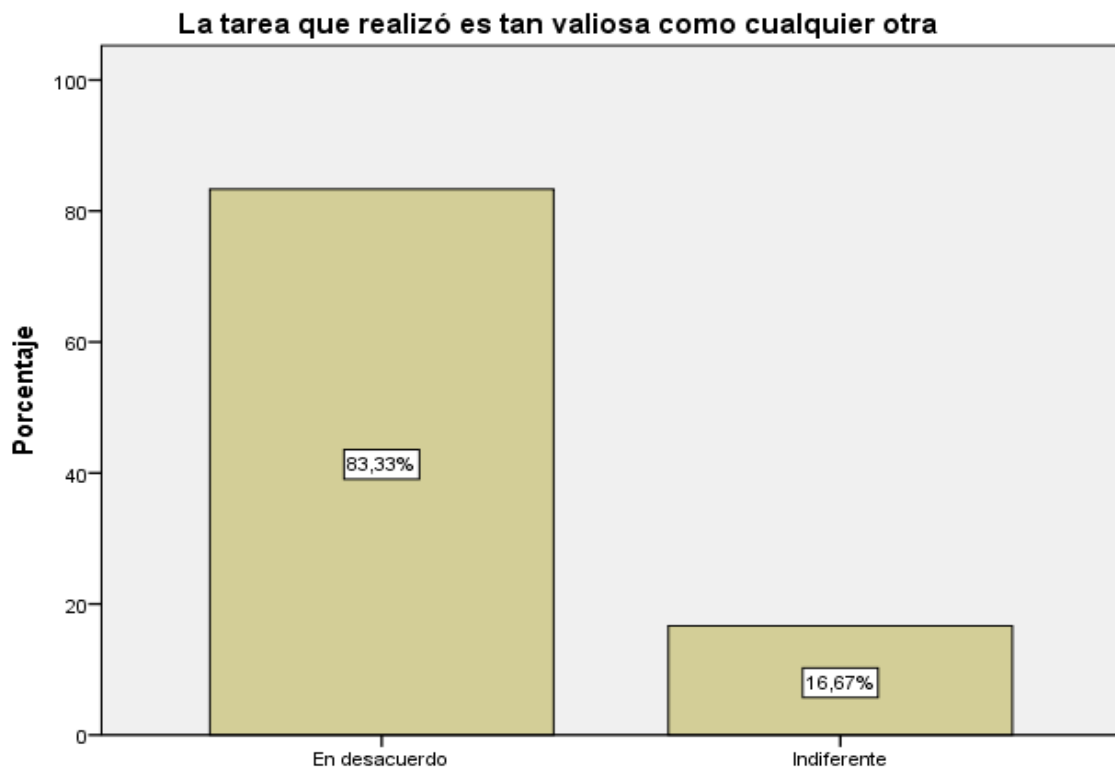
Tabla N° 30

La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	25	83,3	83,3	83,3
	Indiferente	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 30



Fuente: Tabla N° 30

El 83.3% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otra, mientras que el 16.7% se muestran indecisos.

Tabla N° 31

Me siento realmente útil con la labor que realizo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	22	73,3	73,3	73,3
	Indiferente	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 31



Fuente: Tabla N° 31

El 73.3% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que se sienten realmente útiles con la labor que realizan, mientras que el 26.7% se muestran indiferentes.

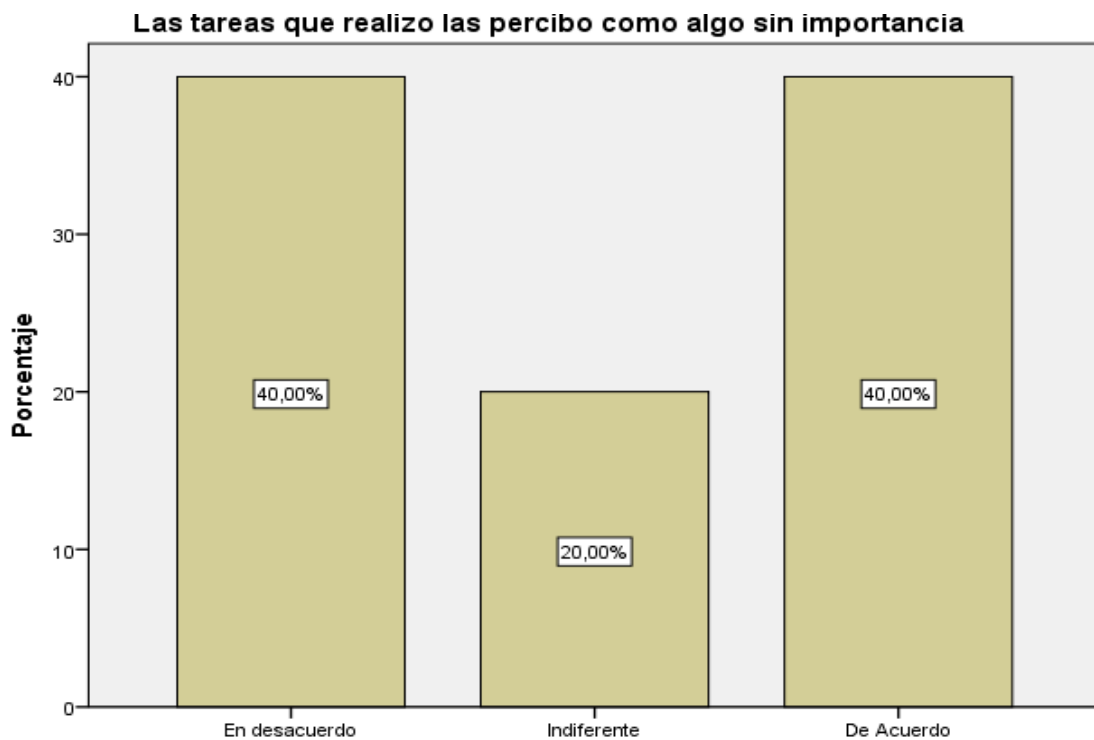
Tabla N° 32

Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	40,0	40,0	40,0
	Indiferente	6	20,0	20,0	60,0
	De Acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 32



Fuente: Tabla N° 32

El 40% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia, como también el 40% opinan estar de acuerdo, mientras que el 20% se muestran indiferentes.

Tabla N° 33

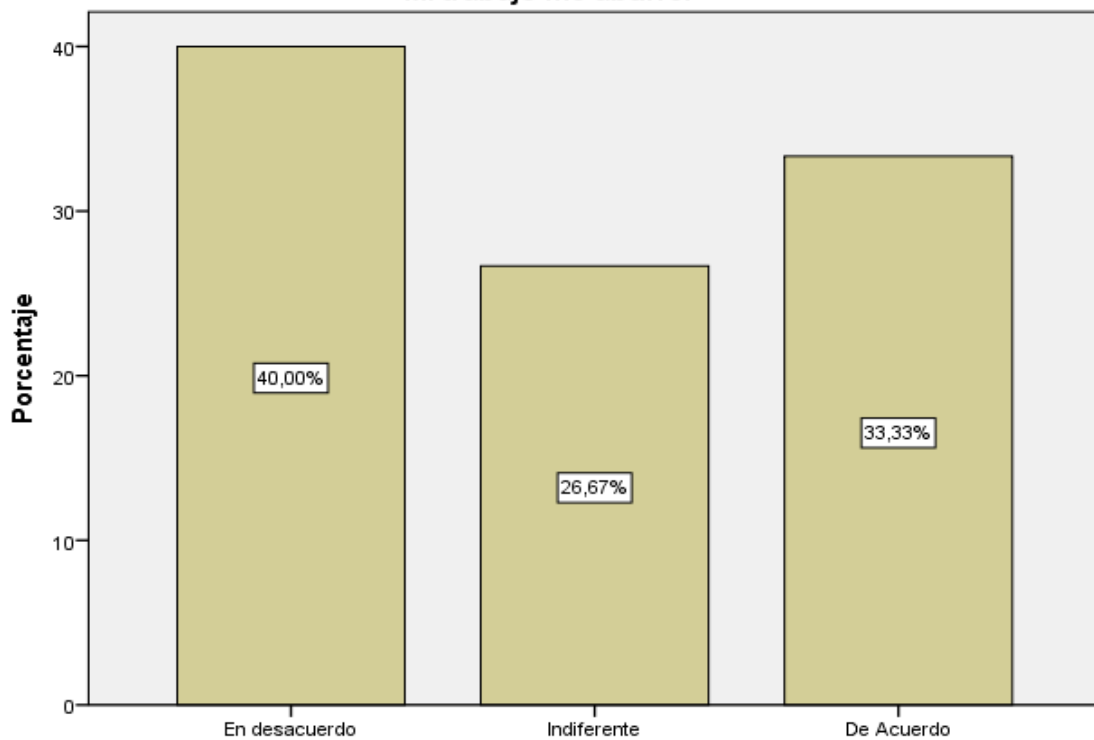
Mi trabajo me aburre.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	40,0	40,0	40,0
	Indiferente	8	26,7	26,7	66,7
	De Acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 33

**Mi trabajo me aburre.**



Fuente: Tabla N° 33

El 40% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que su trabajo les aburre, mientras que el 33.3% están de acuerdo y el 26.7% se muestran indiferentes.

Tabla N° 34

Me gusta el trabajo que realizo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	Indiferente	12	40,0	40,0	96,7
	De Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 34



Fuente: Tabla N° 34

El 56.7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que les gusta el trabajo que realizan, mientras que el 40% se muestran indiferentes y el 3.3% opinan estar de acuerdo.



Tabla N° 35

Me siento complacido con la actividad que realizo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	23	76,7	76,7	86,7
	Indiferente	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 35



Fuente: Tabla N° 35

El 76.7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que se sienten complacidos con la actividad que realizan, mientras que el 13.3% están de acuerdo y el 26.7% se muestran indiferentes.

Tabla N° 36

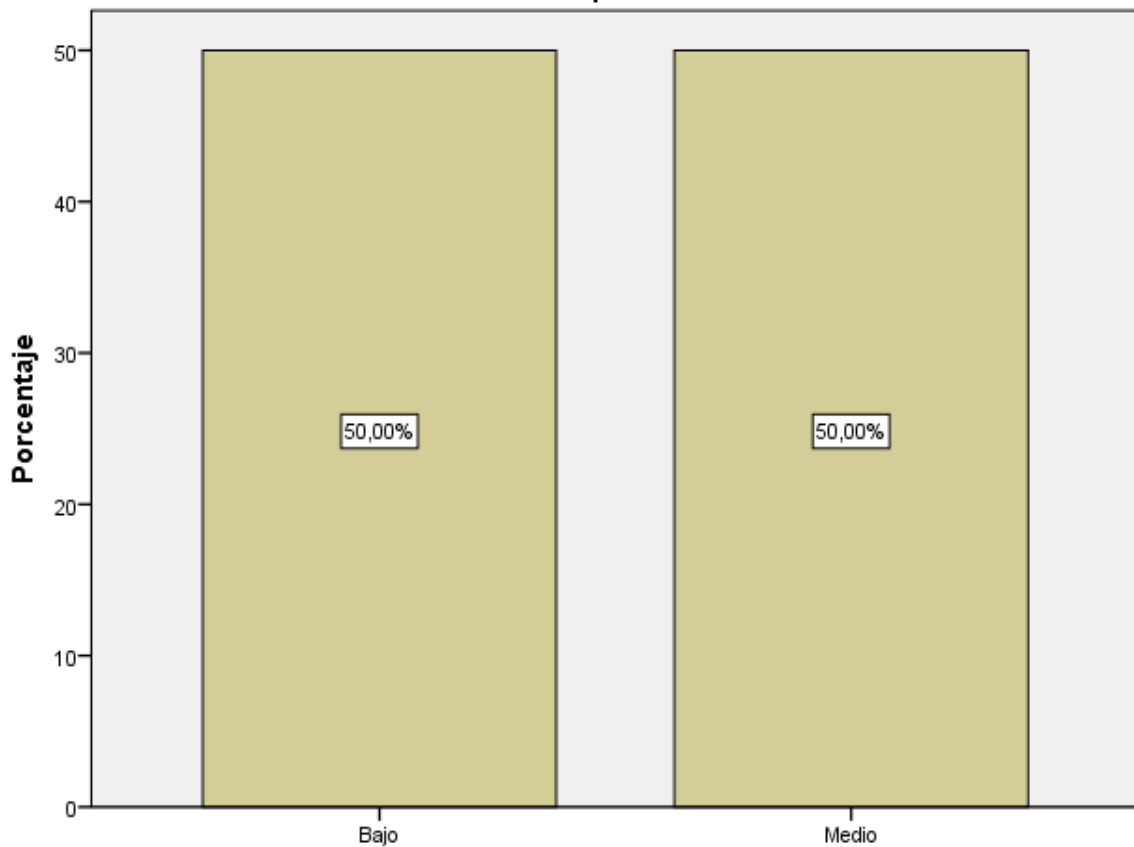
Resultado de la Dimensión: Desempeño de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	50,0	50,0	50,0
	Medio	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 36

**Dimensión Desempeño de tareas**



Fuente: Tabla N° 36

El 50% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión desempeño de tareas, mientras que el otro 50% de ellos perciben un nivel medio de esta dimensión.

#### 4.7. Dimensión Relación con la autoridad

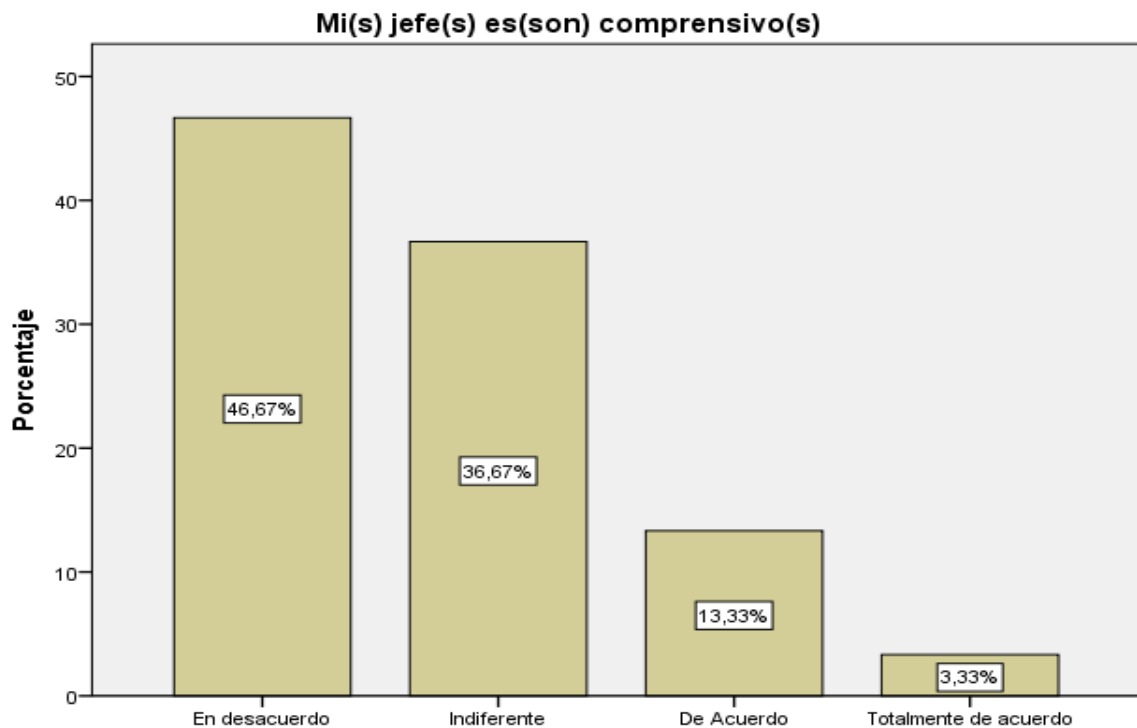
Tabla N° 37

Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	14	46,7	46,7	46,7
Indiferente	11	36,7	36,7	83,3
De Acuerdo	4	13,3	13,3	96,7
Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 37



Fuente: Tabla N° 37

El 46.7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que sus jefes son comprensivos, mientras que el 36.7% se muestran indiferentes, el 13.3% opinan estar de acuerdo y solo el 3.3% están totalmente de acuerdo.

Tabla N° 38

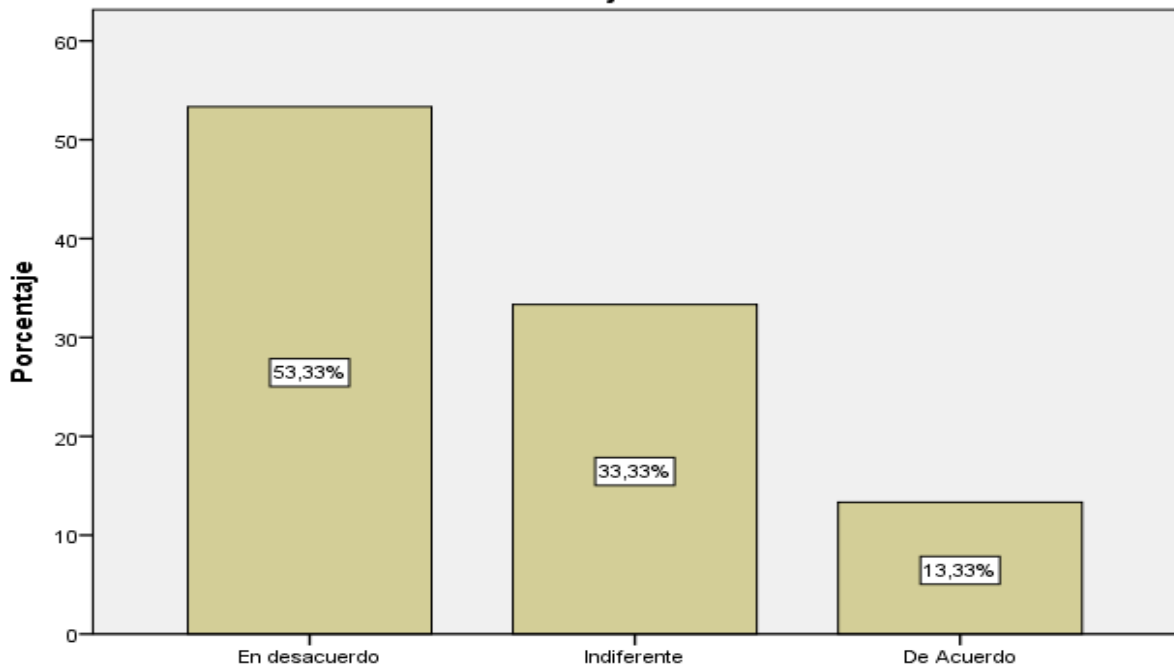
Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	Indiferente	10	33,3	33,3	86,7
	De Acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 38

**Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo**



Fuente: Tabla N° 38

El 53.3% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que es grata la disposición de su jefe cuando se les pide alguna consulta sobre su trabajo, mientras que el 33.3% se muestran indiferentes y solo el 13.3% están de acuerdo.

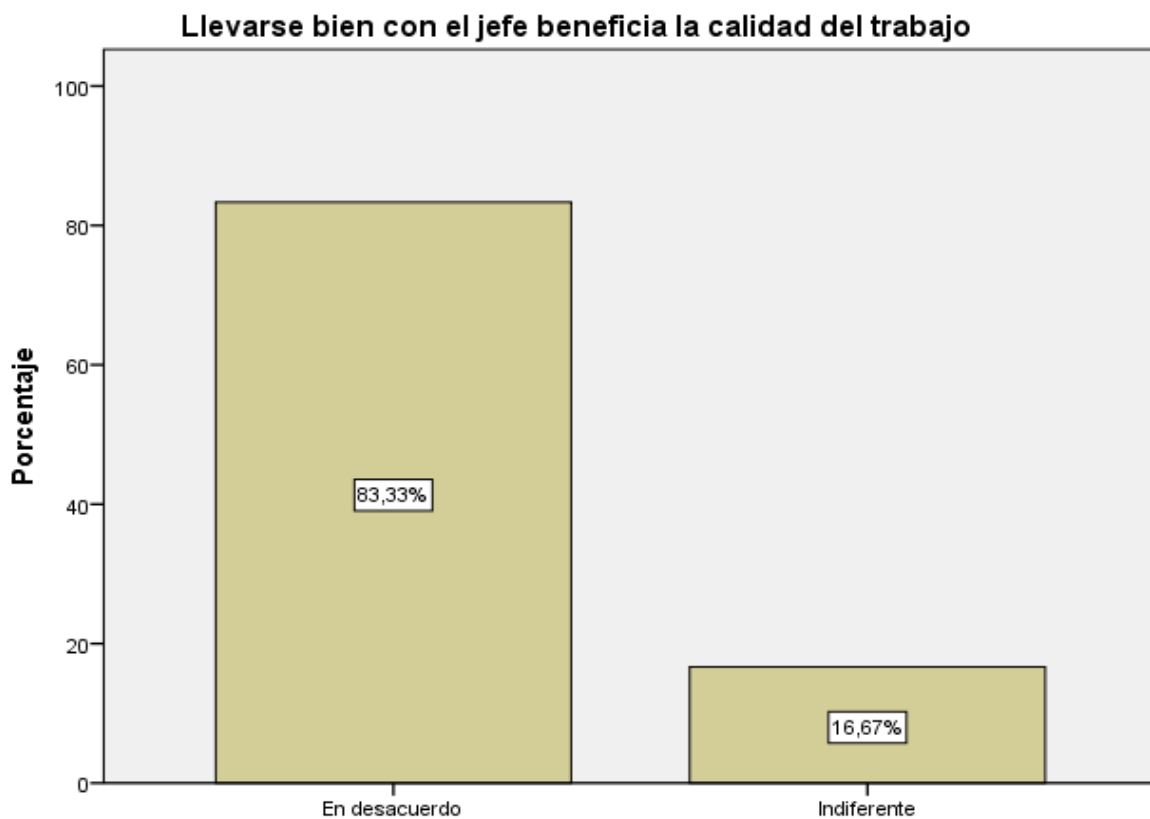
Tabla N° 39

Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	25	83,3	83,3	83,3
	Indiferente	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 39



Fuente: Tabla N° 39

El 83.3% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que llevarse bien con su jefe beneficia la calidad de su trabajo, mientras que el 16.7% se muestran indiferentes.

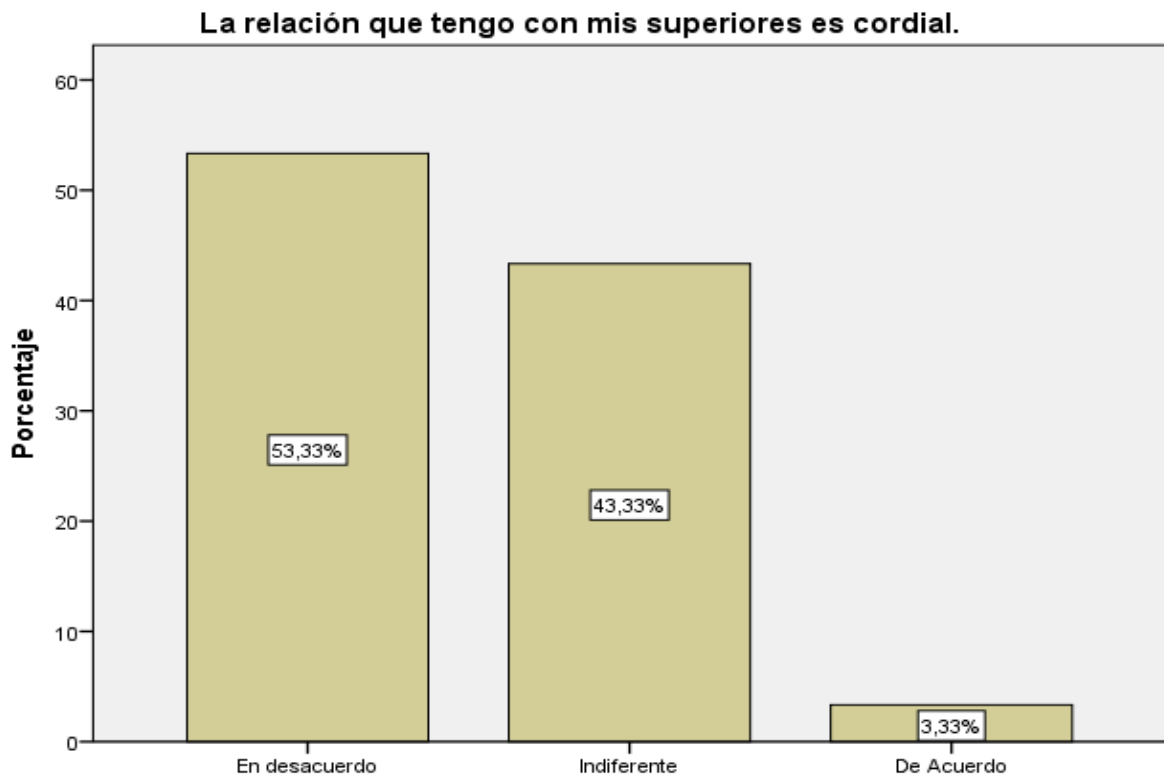
Tabla N° 40

La relación que tengo con mis superiores es cordial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	Indiferente	13	43,3	43,3	96,7
	De Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N°40



Fuente: Tabla N° 40

El 53.3% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que la relación que tienen con sus superiores es cordial, mientras que el 43.3% se muestran indiferentes y solo el 3.3% están de acuerdo.

Tabla N° 41

No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
Indiferente	11	36,7	36,7	73,3
De Acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 41



Fuente: Tabla N° 41

El 36.7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que no se sienten a gusto con su (s) jefe (s), como también el 36.7% se muestran indiferentes y el 26.7% opinan estar de acuerdo.

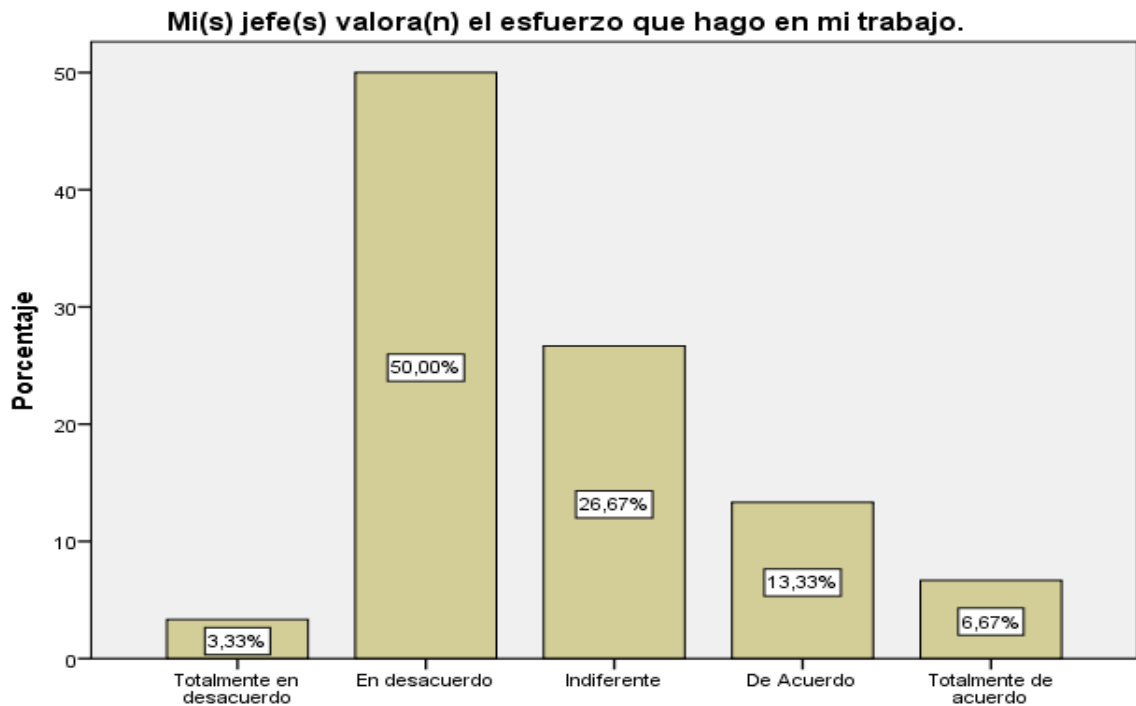
Tabla N° 42

Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	15	50,0	50,0	53,3
	Indiferente	8	26,7	26,7	80,0
	De Acuerdo	4	13,3	13,3	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 42



Fuente: Tabla N° 42

El 50% de los encuestados se encuentran en desacuerdo a considerar que su (s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hacen en su trabajo, mientras que el 26.7% se muestran indiferentes, el 13.3% están de acuerdo, el 6.7% están totalmente de acuerdo y solo el 3.3% están totalmente en desacuerdo.



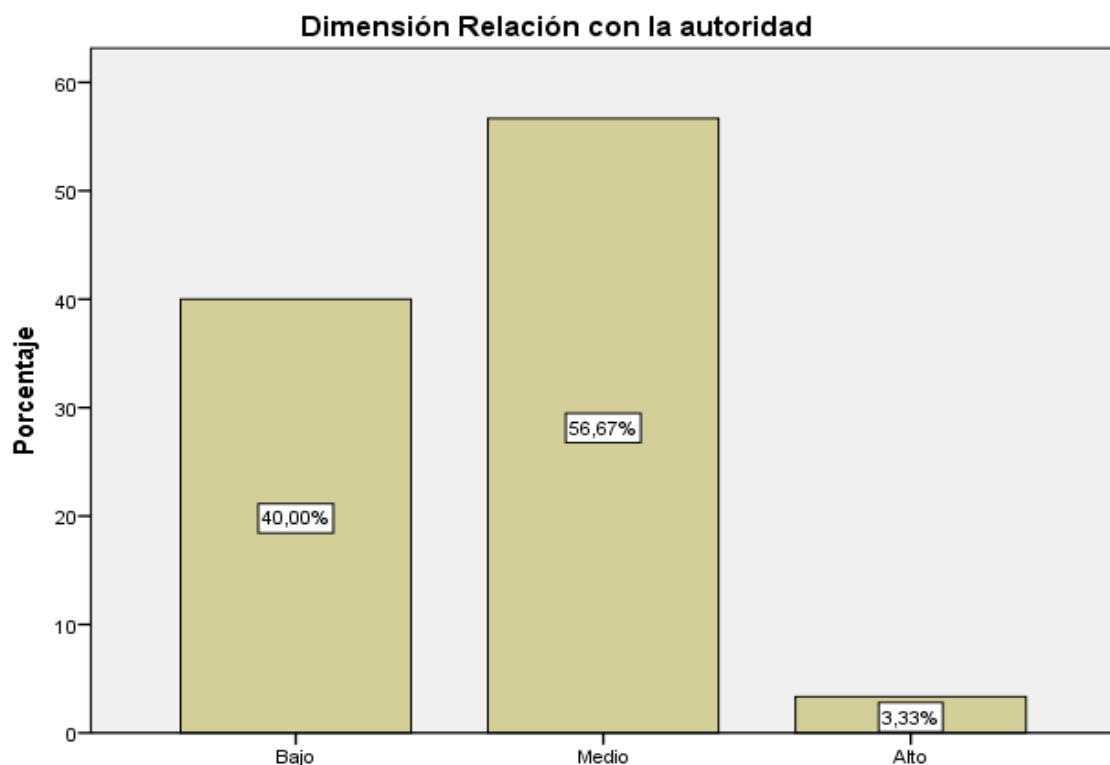
Tabla N° 43

Resultado de la Dimensión: Relación con la autoridad

Porcentaje		Porcentaje válido	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	40,0	40,0	40,0
	Medio	17	56,7	56,7	96,7
	Alto	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

Figura N° 43



Fuente: Tabla N° 43

El 56.7% de los encuestados percibe un nivel medio respecto a la dimensión relación con la autoridad, mientras que el 40% de ellos percibe en un nivel bajo, y solo el 3.3% percibe un nivel alto de esta dimensión.

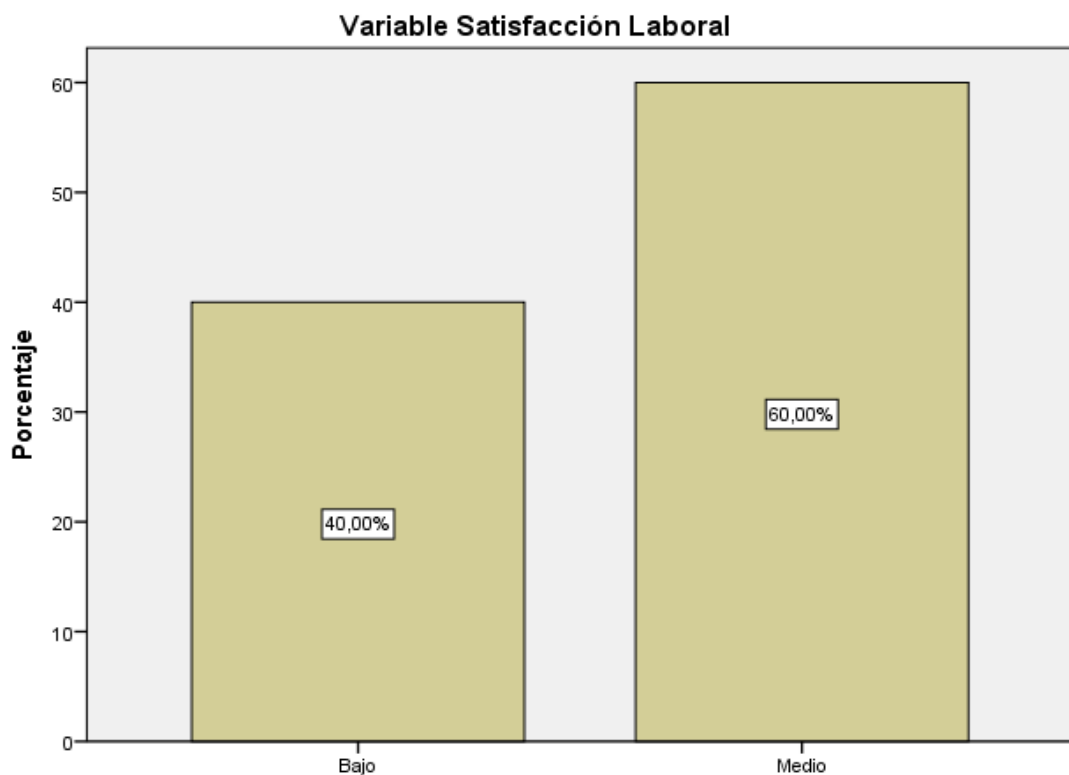
#### 4.8. Variable Satisfacción Laboral

**Tabla N° 44**  
**Variable Satisfacción Laboral**

Porcentaje		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	40,0	40,0	40,0
	Medio	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos por el investigador, anexo N° 09 y 10

**Figura N° 44**



Fuente: Tabla N° 44

El 60% de los encuestados declara un nivel medio, de la variable satisfacción laboral mientras que el 40% de ellos considera tener un nivel bajo de la misma.

## CAPITULO 5. DISCUSIÓN

Con la hipótesis planteada, existe *un alto nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS, período Mayo – Octubre 2017*. Al aplicar la encuesta se obtuvo que el 60 % de los encuestados declara un nivel medio, mientras que el 40% de ellos considera tener un nivel bajo de la variable satisfacción laboral del área de operaciones de la empresa PROMAS. El resultado se sustenta en los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores del área de operaciones y su comparación con los antecedentes y bases teóricas que se encuentran en el marco teórico. Los antecedentes que tienen mayor relación con la variable satisfacción laboral son los siguientes:

La tesis denominada *Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo 2014* (Alva Zapata, y otros, 2015), la investigación propuso la relación positiva entre la productividad y la satisfacción laboral más que a la inversa, y como resultado obtuvieron que los colaboradores satisfechos son recompensados económicamente y tienen posibilidades de ascenso. Su conclusión fue que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directo, por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad. En comparación con nuestra investigación, se obtuvo un nivel medio de la *Variable Satisfacción Laboral* (Tabla N° 44), donde el 60% de los encuestados declara un nivel medio en cuanto a la satisfacción laboral, mientras que el 40% de ellos considera en un nivel bajo su satisfacción laboral en la empresa PROMAS.

Con el antecedente *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*, (Rubio, y otros, 2015). El autor concluyó que *existe correlación altamente significativa* entre ambas variables de manera general. En comparación con nuestra investigación, se obtuvo un nivel medio de la *Variable Satisfacción Laboral* (Tabla N° 44), donde el 60% de los encuestados declara un nivel medio en cuanto a la satisfacción laboral, mientras que el 40% de ellos considera en un nivel bajo su satisfacción laboral en la empresa PROMAS. Además el antecedente aportó en el análisis de definiciones, clasificación, importancia y modelos teóricos que se tuvo en cuenta para la estructuración de las bases teóricas de esta investigación. Lo más importante fue seleccionar el instrumento elaborado por Sonia Palma, quien elaboró un cuestionario basado en siete factores o ítems relacionados con la satisfacción laboral.

Con el antecedente *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades distritales de Lima y Callao*, de (Alfaro Salazar, Leyton Girón , Meza Solano , &

Sáenz Torres, 2012), concluyeron que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que este puede considerarse promedio; además que si existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas. En comparación con nuestra investigación, se obtuvo un nivel medio para la *Variable Satisfacción Laboral (Tabla N° 44)*, donde el 60% de los encuestados declara un nivel medio en cuanto a la satisfacción laboral, mientras que el 40% de ellos considera tener un nivel bajo su satisfacción laboral en la empresa PROMAS.

Al comparar los resultados de cada dimensión de la variable satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS, con el antecedente regional denominado *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*, (Rubio, y otros, 2015), se encontró que guarda relación directa con la técnica, instrumento, método, variable, tipo y diseño de investigación. Para la primera dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales (*Tabla N° 06*), donde se obtuvo que el 60% de los encuestados perciben un nivel bajo respecto a la dimensión física y/o materiales, mientras que el 40% de ellos perciben un nivel medio de esta dimensión. Comparado con el antecedente denominado *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*, (Rubio, y otros, 2015), donde la dimensión tuvo un resultado de 50%, es decir nivel medio (ver anexo N° 12), obtuvo un mejor resultado que el de PROMAS. Además se relaciona con el antecedente de (Chiang Vega, y otros, 2011), donde menciona que la satisfacción laboral se evalúa mediante siete aspectos y uno de ellos; *satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales*, Robbins (2004), plantea que hay grupos que cuentan con herramientas y equipos modernos, de alta calidad para llevar a cabo su trabajo, mientras que otros carecen de ellos. Si la organización implementara una política de reducción de costos o de mejora de la calidad, podría afectar tanto las actividades del grupo como sus métodos de trabajo. En la segunda Dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos (*Tabla N° 11*), El 53.3% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, mientras que el 46.7% de ellos percibe un nivel medio de esta dimensión, comparado con el antecedente *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*, (Rubio, y otros, 2015), donde la dimensión tuvo un resultado de 46%, es decir nivel bajo (ver anexo N° 12), similar al de la empresa PROMAS. Con la tercera dimensión Políticas Administrativas (*Tabla N° 17*), El 50% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión Políticas Administrativas, mientras que el 14% de ellos percibe un nivel medio y solo el 3.3% un nivel alto de esta dimensión. Comparado con el antecedente *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*, (Rubio, y otros, 2015), donde la dimensión tuvo un resultado de 48%, es decir un nivel bajo (ver anexo N° 12), similar al de la empresa PROMAS. En la cuarta dimensión

de Relaciones Sociales (Tabla N° 22), El 86.7% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión Relaciones Sociales, mientras que el 13.3% de ellos percibe un nivel medio. Comparado con el antecedente denominado *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*, (Rubio, y otros, 2015), donde su dimensión tuvo un resultado de 60%, un nivel bajo (ver anexo N° 12), similar a la de PROMAS. Quinta Dimensión Desarrollo Personal (Tabla N° 29), El 73.3% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión Desarrollo Personal, mientras que el 26.7% de ellos percibe un nivel medio. Comparado con antecedente denominado *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*, (Rubio, y otros, 2015), donde la dimensión tuvo un resultado de 49%, es decir nivel bajo (ver anexo N° 12), similar a la de PROMAS. Sexta Dimensión Desempeño de tareas (Tabla N° 36), El 50% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión Desempeño de tareas, mientras que el 50% de ellos percibe en un nivel medio. Para Herzberg citado por (Peiro, Psicología de la Organización, 1991), ha defendido que existe una relación causal positiva entre satisfacción y nivel de ejecución. Herzberg, defendía que la satisfacción en el trabajo, era uno de los principales motivadores del comportamiento del trabajador. Comparado con la tesis denominada *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de la empresa azucarera Chiquitoy*, (Rubio, y otros, 2015), donde la dimensión tuvo un resultado de 38%, es decir nivel regular (ver anexo N° 12), diferente al de PROMAS que tiene un nivel bajo de satisfacción. Séptima Dimensión Relación con la autoridad (Tabla N° 43), El 56.7% de los encuestados percibe un nivel medio respecto a la dimensión Relación con la Autoridad, mientras que el 40% de ellos percibe un nivel bajo, y solo el 3.3% percibe un nivel alto de esta dimensión, mientras el antecedente, *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*, (Rubio, y otros, 2015), la dimensión tuvo un resultado de 44%, es decir nivel regular (ver anexo N° 12), diferente al de PROMAS que tiene un nivel bajo de satisfacción.

## CONCLUSIONES

Se realiza en base al objetivo general y específicos, por lo que concluimos lo siguiente.

1. Con el objetivo general; Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS. Se concluyó que El 60% de los encuestados declara un nivel medio en cuanto a la satisfacción laboral, mientras que el 40% de ellos considera en un nivel bajo su satisfacción laboral en la empresa PROMAS.

Con los objetivos específicos:

- 1.1. Describir las Condiciones Físicas y/o Materiales del área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período mayo - octubre 2017. Se concluye que, el 60% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión física y/o materiales, mientras que el 40% de ellos percibe en un nivel medio esta dimensión.
- 1.2. Describir que Beneficios Laborales y/o Remunerativos que tienen los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS, período mayo - octubre 2017. Se concluye que, el 53.3% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, mientras que el 46.7% de ellos percibe en un nivel medio esta dimensión.
- 1.3. Describir las Políticas Administrativas del área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período mayo - octubre 2017. Se concluye en la Tercera Dimensión que el 50% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión Políticas Administrativas, mientras que el 14% de ellos percibe un nivel medio y solo el 3.3% un nivel alto de esta dimensión.
- 1.4. Describir las Relaciones Sociales, del área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período mayo - octubre 2017. Se concluye que, el 86.7% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión Relaciones Sociales, mientras que el 13.3% de ellos percibe en un nivel medio.
- 1.5. Describir el desarrollo Personal, área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período mayo - octubre 2017. Se concluye que, el 73.3% de los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión Desarrollo Personal, mientras que el 26.7% de ellos percibe en un nivel medio.
- 1.6. Describir el Desempeño de Tareas, área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período mayo - octubre 2017. Se concluye que, el 50% de

los encuestados percibe un nivel bajo respecto a la dimensión Desempeño de tareas, mientras que el 50% de ellos percibe en un nivel medio

- 1.7. Describir la Relación con la Autoridad, área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período mayo - octubre 2017. Se concluye que, el 56.7% de los encuestados percibe un nivel medio respecto a la dimensión Relación con la Autoridad, mientras que el 40% de ellos percibe en un nivel bajo, y solo el 3.3% percibe un nivel alto de esta dimensión.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se establecen por cada dimensión:

1. Condiciones Físicas y/o Materiales del área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS.
  - Planificar la adquisición de mobiliario de oficina (sillas ergonómicas, armarios, escritorios y mesas adecuados a los avances tecnológicos) para mejorar la comunicación y facilitar el trabajo en equipo. Implementar en el primer bimestre del año 2018, a cargo del jefe del área administrativa de la empresa.

2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos de los colaboradores del área de operaciones de la empresa PROMAS.
  - Constituir un comité en seguridad y salud en el trabajo para vigilar la salud ocupacional del trabajador. Se recomienda realizar al quinto mes del año 2018 a cargo del jefe del área administrativa y de operaciones de la empresa.
  - Beneficiar con programas de capacitación y estudios de especialización en su área (medias becas) condicionados a su aprobación.
  - Gestionar un seguro de salud adicional (EPS – Empresa prestadora de salud) que sería un gran aporte y beneficio para los trabajadores y sus familias.

La gestión de estas actividades debe estar a cargo de la gerencia y el área administrativa de la empresa, se recomienda implementar en el primer trimestre del año 2018.

3. Políticas Administrativas, del área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS.
  - Establecer políticas y acuerdos sobre horas extras de trabajo, las cuales deben ser remuneradas y/o canjeadas con días libres.
  - Promover la negociación en los conflictos laborales (insatisfacción de horarios, problemas internos). Desde la dirección se debe incentivar la negociación y facilitar la puesta en marcha de los acuerdos a los que se llegue.

La gestión de estas actividades debe estar a cargo del área administrativa y de operaciones de la empresa, se recomienda implementar en el primer mes del año 2018.

4. Relaciones Sociales, área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS.
  - Se recomienda programar jornadas de esparcimiento coincidentes con fechas especiales, desarrollar dinámicas de grupo y roles de juego, lo que permite integrar



al grupo desde un sentido humano a nivel personal y colectivo, para lograr un clima de participación en grupo, incentivando la confianza, comunicación y solidaridad entre los mandos superiores e inferiores.

- Se debe reconocer y felicitar periódicamente al mejor colaborador, se debe realizar personalmente y/o enviando notas personales de felicitación, además debe hacerse público como un buen ejemplo a los demás compañeros.

La gestión de estas actividades debe estar a cargo de la gerencia, el área administrativa y operaciones de la empresa, se recomienda implementar en el primer trimestre del año 2018.

5. Desarrollo Personal, área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período mayo - octubre 2017.

- Desarrollar capacitaciones permanentes en temas de desarrollo personal y laboral, que permitan crear vínculos de confianza y apertura a la comunicación asertiva.
- Promover laboralmente a los mejores colaboradores para desarrollar línea de carrera.

La gestión de estas actividades debe estar a cargo de la gerencia el área administrativa y de operaciones de la empresa y se recomienda implementar en el primer trimestre del año 2018.

6. Desempeño de Tareas, área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS, período mayo - octubre 2017.

- Se recomienda desarrollar una evaluación de desempeño laboral a cada colaborador.
- Se debe reconocer y felicitar periódicamente al mejor colaborador, se debe realizar personalmente y/o enviando notas personales de felicitación, además debe hacerse público como un buen ejemplo a los demás compañeros.
- Se debe implementar talleres de coaching, en la que deben participar todos los trabajadores de la empresa con el fin de revalorizar la importancia de su trabajo.

La gestión de estas actividades debe estar a cargo de la gerencia el área administrativa y de operaciones de la empresa, tendrá una duración cuando menos de seis meses y se recomienda implementar a partir del primer bimestre del año 2018.

7. Relación con la Autoridad, área de operaciones de los colaboradores de la empresa PROMAS.

- Que la gerencia y las jefaturas de área se capaciten en técnicas de liderazgo y manejo de personal.
- Se recomienda premiar al o a los mejores colaboradores e incentivar el desarrollo de una comunicación horizontal con la autoridad.

La gestión de estas actividades debe estar a cargo del área de administración y RRHH de la empresa, tendrá una duración cuando menos de cuatro meses y se recomienda implementar a partir del cuarto mes del año 2018.

## REFERENCIAS

- Gamboa Ruiz, E. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Psicología Organizacional*(65), 65.
- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2012). *Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades*. Lima: Repositorio De La Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Alva Zapata, J. L., & Juárez Morales, J. A. (31 de Marzo de 2015). *Repositorio de tesis de Universidad Privada Antenor Orrego*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Anastasio, O. B. (2006). *Psicología del Trabajo en un Mundo Globalizado: cómo hacer frente al mobbing y al estrés laboral*. Madrid España: Biblioteca Nueva.
- Anaya, D., & Suarez, J. M. (2004). La Escala de Satisfacción Laboral Versión para Orientadores (ESL-VO). *Revista de Investigación Educativa*, 519-534.
- Aranaz J., & Mira J. (1988). *Tablon en Blanco*. Obtenido de Tablon en Blanco: <http://www.puntex.es/todohospital/>
- Castillo Sevilla, R. M. (18 de 03 de 2016). *El estilo de liderazgo autocrático del gerente y la motivación laboral en la institución educativa de acción conjunta "santísimo sacramento" del distrito de la esperanza, provincia de trujillo, la libertad – 2015*. recuperado el 23 de 10 de 2016, de [unitru.edu.pe](http://unitru.edu.pe): [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT\\_6782b7bd0d758bf86b40b325058bcb58](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_6782b7bd0d758bf86b40b325058bcb58)
- Castro Solano, A. (2007). *Teoría y evolución del liderazgo*. Argentina: Paidós SAICF.
- Cuadrado, I. (2001). *Cuestiones teóricas y datos preliminares sobre tres estilos de liderazgo*.
- Chanducas Zárate, L. (2014). *Liderazgo Transformacional de los Directores y la Satisfacción Laboral de los Docentes de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2014*. Recuperado el 22 de 10 de 2016, de Liderazgo transformacional de los directores y la satisfacción laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2014: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/233>
- Chávez López, W. (2016). *Nivel De Motivación y su Relación con la Satisfacción Laboral en la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco*. Trujillo.
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. 17. Concepción Chile: Ciencia & Trabajo.

- Chiang Vega, M. M., Gomez Fuentealba, N. M., & Salazar Botello, C. M. (2014). *Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile*. Chile.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta, P., & Nuñez, A. (2011). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, una comparación entre hospitales públicas de alta y baja complejidad, salud trabajo 19 (1): 5-16 (en línea) 2011*. Chile: Universum.
- Chiavenato, A. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: MC GRAW HILL EDUCATION.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Teoría, Proceso y Práctica*. Colombia: Mc GRAW HILL.
- Daft, R. L. (2005). *Administración*. Mexico: Gengage Learning.
- GESTIÓN. (20 de Julio de 2017). *GESTIÓN*. Obtenido de GESTIÓN: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- González Álvarez, L., Guevara Sotomayor, E., Morales Figueroa, G., Segura Hernández, P., & Luengo Martínez, C. (15 de 01 de 2013). *SCIELO - CHILE*. Recuperado el 21 de 10 de 2016, de <file:///F:/TESIS%20PROMAS/RELACI%C3%93N%20DE%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20CON%20ESTILOS%20DE%20LIDERAZGO%20EN%20ENFERMEROS%20DE%20HOSPITALES%20P%C3%9ABLICOS,%20SANTIAGO,%20CHILE.htm>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill Interamerican.
- Hughes, R. L., Ginett, R., & Curphy, G. (2007). *Liderazgo*. Mexico: MCGRAW - HILL.
- James, H., Donnelly, J., & Robert, K. (2006). *Organizaciones : Comportamiento, Estructura, Procesos*. Mexico: MCGRAW - HILL.
- Landy , F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: a la Psicología Industrial y Organizacional*. México: McGraw - Hill.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfacatory? Documento de Trabajo Presentado en American . Psychological Association Convention, . San Francisco, California. : Psychological Association Convention,.*
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Job Jatisfaction*. Chicago: Dunnette M. .

- LoveMondays. (27 de Junio de 2017). *LoveMondays*. Obtenido de LoveMondays:  
<https://www.lovemondays.com.mx>
- Lozano Huari, A. H. (2014). *Satisfacción Laboral y el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este*. Tesis , UPeU, Lima.
- Marquina Vergara, C. F. (2013). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 32.
- Mino Asencio, M. (2014). *Liderazgo y Satisfacción Laboral en la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote – 2014*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Navarro, R. E., & García Santillán, A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Mexico: Publisher. Servicios Academicos Internacionales S.C. Eumed Editores, ISBN: 978-84-691-0999-1.
- Newstrom, J., & Keith, D. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw - Hill.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico D.F.: MC GRAW HILL Education.
- Noriega, A. D. (29 de 12 de 2015). *Diseño de la Instrucción - SENECA*. Recuperado el 24 de 11 de 2016, de Diseño de la Instrucción - SENECA: <http://2-learn.net/director/liderazgo-orientado-a-las-personas-o-a-las-tareas/>
- Omar, A. (Jul / Dic de 2011). *Scielo Perú*. Recuperado el 20 de Octubre de 2016, de Liberabit: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272011000200003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272011000200003&script=sci_arttext)
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: CARTOLAN EIRL.
- Peiro, J. M. (1991). *Psicología de la Organización*. Madrid - España: Toran S.A.
- Peiró, M. y. (1989). *Universitat de València*. Recuperado el 25 de Agosto de 2017, de Universidad De València: [http://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest\\_Satisf/S20\\_23.PDF](http://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF)
- Pereda, S., Berrocal, F., & Alonso, M. A. (2008). *Psicología del Trabajador*. Madrid - España: SÍNTESIS S.A.
- Pérez Vilar, P. S., & Susana, A. (2013). *Scielo Perú*. Recuperado el 20 de Octubre de 2016, de Revista de Psicología Online (PUCP): [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472013000100006&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472013000100006&script=sci_abstract)
- Preciado Hoyos, A., & Etayo Perez, C. (2013). *Influencia del estilo directivo en la comunicación interna de las organizaciones. Una aplicación a las agencia de publicidad España*. Madrid: Universidad Sabana.

- Pujol Cols, L. J. (2014). *Satisfacción laboral del cuerpo academico de la facultad de Ciencias Economicas y sociales de la Universidad Nacional del Mar del Plata*.
- Randstad. (25 de Junio de 2017). *Randstad Research*. Obtenido de Randstad Research: <https://research.randstad.es/tendencias/informes-tendencias-salariales-2017>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON EDUCATION.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administracion*. Mexico: PEARSON.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON.
- Robbins, S., & Judge, T. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON- PRENTICE HALL.
- Rodríguez Fernandez, A., & Zarco Marín, V. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid - España: Universidad Complutense de Madrid.
- Rubio, C., & Casana Rubio, M. V. (2015). *Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral en Trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquito*. Trujillo: Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- Smit, D., Kendall, L., & Hulin, C. (1969). *The Measurement of satisfaccion in work and retirement*. Recuperado el 15 de Agosto de 2017, de scien Education : <http://www.worldcat.org/title/measurement-of-satisfaction-in-work-and-retirement-a-strategy-for-the-study-of-attitudes/oclc/23323?page=citation>
- Solano García, O. M. (2014). *Relacion entre la satisfaccion laboral y nivel de desempeño de los trabajadores del hospital de Apoyo Leoncio Prado Huamachuco*. Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad.
- Tostón, M. J. (2013/2014). *Conductas de liderazgo y satisfaccion laboral* . España: Univeresidad de León.
- Valdiviezo Albuquerque, Luis Angel. (2015). *Provincia de Trujillo, la Libertad – 2015 Provincia de Trujillo, la Libertad – 2015 Provincia de Trujillo, la Libertad – 2015*. Recuperado el 23 de 10 de 2016, de unitru.edu.pe: [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT\\_6a14ab51d6ad01940778ad7c38d7904f](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_6a14ab51d6ad01940778ad7c38d7904f)
- Valencia Pomareda, H. J. (2014). Estilos Gerenciales y Satisfaccion Laboral. *Gestion en el Tercer Milenio*, 17-II(34), 34.

Weiss D.; R., Dawis; G., England; L., Lofquist. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaccion Questionnaire*. Recuperado el 13 de Agosto de 2017, de <http://www.sciepub.com/reference/87392>

## **ANEXOS**



ANEXOS N° 01

CARTA DE APROBACION DE PROMAS

**CARGO**

**CARTA DE ACEPTACION**

Trujillo, 15 de Mayo del 2017

**SEÑOR:**

**ING. REYNALDO ZURITA CARRANZA**

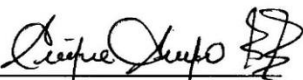

**Gerente General de la Empresa PROMAS SRL.**


**Presente:**

Por medio de la presente tenemos el agrado de saludarlo y al mismo tiempo solicitarle acepte realizar en su empresa la investigación denominada "NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA PROMAS AÑO 2017", a los bachilleres Enrique Amayo Romero y Dely Mily Saona Gutiérrez de la Facultad de Negocios, carrera de Administración.

Agradeciendo su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima

Atentamente

 Bach. Enrique Amayo Romero DNI: 18201573	 Bach. Dely Mily Saona Gutiérrez DNI: 42366127
--	---

  
Ing. Reynaldo Zurita Carranza  
GERENTE

*Se acepta que los sus tesis  
a partir de lo fecha pueden realizar  
sus investigaciones  
en nuestra  
empresa.*

Fuente: Gerente general de la empresa PROMAS

**ANEXOS N° 02**

**TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROMAS**

<b>Relación de trabajadores</b>			
Área	Puesto	Cantidad	Porcentaje
Gerencia General	Gerente general	1	3.7
	Asesor legal	1	
	Asesor contable	1	
Administración General	Administrador	1	14.6
	Contabilidad	2	
	Logística	4	
	Comercial	1	
	Recursos Humanos	2	
	Asistentes	2	
Sistema Integral de Gestión	Jefe de SIG	1	8.5
	Coordinador de seguridad y medio ambiente	1	
	Auditores Internos	5	
Operaciones	Jefe de Operaciones	1	36.6
	Asistente de operaciones	1	
	Jefe de mantenimiento	1	
	Supervisor de servicios	6	
	Operador de saneamiento	4	
	Jefe de Residuos	1	
	Asistente de residuos	1	
	Conductores	6	
	Operadores de residuos	3	
	Jefe de planta	1	
	Asistente de planta	1	
	Operarios de planta	4	
	Mantenimiento	Jefe de mantenimiento	
Técnico mecánico		10	

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL  
ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA PROMAS**

	Técnico electricista	13	
	Auxiliar de servicios generales	6	
	Total	82	100

Fuente: Datos proporcionados por el área de recursos humanos de la empresa PROMAS.

**ANEXOS N° 03**

**SL - SPC**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL**

Edad: \_\_\_\_\_

Género: M ( ) F ( )

Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_ Situación Laboral: Estable ( ) Contratado ( )

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

**Total Acuerdo: (1) De Acuerdo: (2) Indeciso: (3) En Desacuerdo: (4) Total Desacuerdo: (5)**

Rpta	Opiniones
	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores
	2. Mi sueldo es muy alto en relación a la labor que realizo
	3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.
	4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
	5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra
	6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)
	7. Me siento mal con lo que hago.
	8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.
	9. Me agradan trabajar con mis compañeros
	10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.
	11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.
	12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo
	13. El ambiente donde trabajo es confortable
	14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable
	15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando
	16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo
	17. Me disgusta mi horario
	18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo
	19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia
	20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo
	21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable
	22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.
	23. El horario de trabajo me resulta incómodo
	24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo
	25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.
	26. Mi trabajo me aburre.
	27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.
	28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.

	29. Mi trabajo me hace sentir realizado.
	30. Me gusta el trabajo que realizo
	31. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)
	32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
	33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.
	34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).
	35. Me siento complacido con la actividad que realizo.
	36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.

Fuente: Datos obtenidos de la página web de **Sonia Palma Carrillo**, [spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)  
Máster Administración de la Educación. Psicóloga. San Borja

**ANEXO N° 04**

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE SONIA PALMA - 2004**

**PROCESO DE ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)**

**I Elaboración ítems de la escala preliminar**

Un muestreo de opiniones sobre el trabajo se recogió de empleados dedicados a diversas ocupaciones de los cuales se elaboró una escala preliminar con 165 ítems que se sistematizó de acuerdo con la bibliografía especializada en siete factores (Tabla 1)

Tabla 1.  
Factores de la Escala SL-SPC

<b>Factores</b>	<b>Denominación</b>
I	Condiciones Físicas y/o Materiales
II	Beneficios Laborales y/o Remunerativos
III	Políticas Administrativas
IV	Relaciones Sociales
V	Desarrollo Personal
VI	Desempeño Tareas
VII	Relación con la Autoridad

**II Validación por Criterio de Jueces**

La escala preliminar SL-SPC fue sometida a la opinión de seis profesionales dedicados al área laboral y entendidos en el tema de elaboración de escalas de opinión. El procedimiento consistió en un análisis de contenido de los ítems con el propósito de apreciar el grado de representatividad respecto del universo y del contenido del cual forma parte. La validación lógica se realizó en base a los supuestos que guiaron la elección de los ítems con algunas especificaciones dadas por la autora de la escala. La interrogante guía a este tipo de validación fue: ¿Evalúa o no este ítem la propiedad propuesta?

Esta validación permitió la selección de 62 ítems distribuidos en los siete factores antes señalados.

**III Aplicación Piloto**

Se efectuó en un grupo de trabajadores con similares características a los de la muestra objetivo lo que permitió evaluar el poder discriminativo de los ítems y seleccionar los que formarían parte de la escala SL-SPC. Este análisis se efectuó con la correlación puntaje-ítem y puntaje total de otros ítems realizado con el paquete estadístico del Software SPSS.

**IV Elaboración y aplicación de la Escala SL-SPC**

Luego de validados los ítems se procedió a la elaboración de la escala con un total de 36 ítems.

La aplicación de la Escala contó con la participación de alumnos del curso de Psicodiagnóstico y Prevención Laboral (Semestre 97-I II) de la Facultad de Psicología URP; previamente entrenados en la aplicación y calificación de la prueba, se coordinó la aplicación de manera individual o colectiva con las entidades seleccionadas en la muestra siendo el tiempo de aplicación promedio de 20 minutos.

## V Validez de la Escala SL-SPC

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una submuestra de 300 trabajadores. Ambas estimaciones se ilustran en la Tabla 2.

Tabla N° 2

### Correlaciones Escala SL-SPC y Cuestionario de Minnesota

Factores	I	II	III	IV	V	VI	VII	PT	PT	SL-SPC MINNE	
I	-	.39	.27	.22	.38	.27	.47	.65	.27		
II	-	-	.34	.09	.33	.15	.28	.56	.49		
III	-	-	-	.22	.28	.35	.36	.62	.38		
IV	-	-	-	-	.28	.44	.39	.53	.19		
V	-	-	-	-	-	.60	.46	.74	.50		
VI	-	-	-	-	-	-	.48	.71	.01		
TOTAL SL-SPC											.40

$p < .05$

## VI Confiabilidad

Las correlaciones (Alfa( $\alpha$ ) de Cronbach) ítem-puntaje total permitió estimar la confiabilidad, sus resultados se presentan en Tabla 3.

Tabla 3. Correlaciones ítem/puntaje total ( $\alpha$  de Cronbach)

Factores	n° ítem	$\alpha$
I Condiciones Físicas y/o Materiales ( $\alpha = .79$ )	1 13 21	.54 .56 .58
	28 32	.64 .57
II Beneficios Laborales y/o	2	.47

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL  
ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA PROMAS

Remunerativos		7	.44	
( $\alpha = .68$ )		14	.51	
		22	.43	
III Políticas Administrativas	8		.38	
( $\alpha = .67$ )	15		.45	
		17	.50	
		23	.50	
	33	.29		
IV Relaciones Sociales	3		.41	
( $\alpha = .59$ )	9		.42	
		16	.29	
		24	.39	
V Desarrollo Personal	4		.52	
( $\alpha = .79$ )	10		.48	
		18	.59	
		25	.54	
		29	.55	
		34	.60	
VI Desempeño Tareas		5	.33	
( $\alpha = .66$ )		11	.43	
	19	.33		
		26	.41	
		30	.50	
		35	.40	
VII Relación con la Autoridad		6	.49	( $\alpha = .79$ )
	12	.44		
		20	.35	
		27	.49	
		31	.30	
		36	.48	
<hr/>				
Total Escala SL-SPC			.68	

Fuente: Datos obtenidos de la página web de **Sonia Palma Carrillo**, [spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)  
Máster Administración de la Educación. Psicóloga. San Borja



## ANEXO 05

### DATOS GENERALES DE LA EMPRESA PROMAS SRL

La Empresa PROMAS S.R.L. se originó como resultado del emprendimiento del ing. Reynaldo Zurita Carranza. Inicio sus actividades en el año 1999 con un pequeño local ubicado en la Av. España cuadra 12, dedicándose a la elaboración y venta de insumos de limpieza. A partir del año 2001, se constituye como empresa CAS de Limpieza Publica, brindando servicios a la municipalidad de Trujillo. Posteriormente, el propietario realizo estudios de especialización en Saneamiento Ambiental, reconociendo las oportunidades que se presentan en el mercado. Así deciden dedicarse al rubro de servicios ambientales; que comprende: limpieza de ambientes, saneamiento ambiental, manejo de residuos sólidos, líquidos y manejo integral de áreas verdes.

Productos y Servicios de Mantenimiento y Seguridad Ambiental S.R.L (PROMAS), es una mediana empresa que cuenta con dos locales propios, oficina principal y almacenes en la Av. Túpac Amaru # 1143 Urb. Primavera Trujillo (central) y su planta en Mz. C10, Lt. 06, Parque Industrial, Trujillo. La empresa cuenta con las certificaciones ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007. Actualmente PROMAS es la empresa líder en el rubro de saneamiento ambiental de la región que tiene convenios laborales con EsSalud, y hospital Belén y clínicas locales para el recojo y procesamiento de residuos hospitalarios, además brinda servicios de saneamiento a Grifos y fábricas de la región.

#### **Descripción del Área de Operaciones de la Empresa PROMAS**

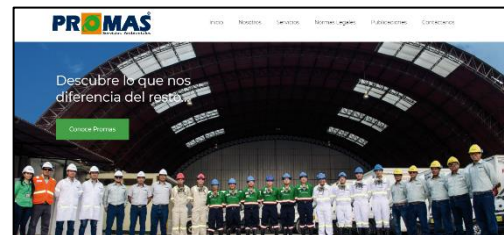
El área de operaciones está conformada por tres sub áreas: saneamiento, residuos y planta.

1. El sub área de saneamiento involucra limpieza de ambientes y saneamiento ambiental.
  - La limpieza de ambientes consiste en la eliminación física de la suciedad orgánica e inorgánica presentes en la superficie, así como la reducción de la cantidad de microorganismos que se encuentren en el ambiente, garantizando un ambiente saludable libre de suciedad y microorganismos.
  - El saneamiento ambiental evita o elimina las condiciones favorables a la persistencia o reproducción de microorganismos, insectos u otra fauna transmisora de enfermedades para el hombre, proporcionando un ambiente saludable para las actividades. Saneamiento implica los servicios de desinsectación, desinfección, desratización, limpieza de pozos sépticos, limpieza de reservorios de agua, alquiler y limpieza de baños químicos.

2. El sub área de gestión integral de residuos sólidos, implica la recolección y transporte de residuos peligrosos y no peligrosos desde el punto de generación hasta el tratamiento o la disposición final en los rellenos autorizados por DIGESA con personal entrenado y capacitado en el manejo integral de residuos. Estos cuentan con los equipos de protección personal y otros equipos necesarios para su manipulación y transporte, asegurándonos de proteger la salud de nuestros colaboradores y salvaguardar riesgos para el medio ambiente
3. El área de planta, involucra labores de control asistencial de ingresos y salidas a las instalaciones de personal operario y conductores y la autorización para el ingreso de terceros. Además se encargan de velar por el orden, limpieza y saneamiento de la planta

### IMÁGENES DEL AREA DE OPERACIONES

#### AREA DE PLANTA



#### AREA DE RESIDUOS



#### AREA DE SANEAMIENTO



Fuente: Pagina web de la Empresa PROMAS

### Denominación y referencia de la I.E.

- Empresa : PROMAS SRL
- Creación : 1999
- CIUU : E-3812, E3822, E-3900
- Sector : Industrial (Manejo ambiental)
- Dirección :
  - Oficina: Av. Túpac Amaru 1143, Primavera, Trujillo
  - Planta: Mz. C10, Lt. 06, Parque Industrial, Trujillo
- Teléfono : (044) 222689

### Situación geográfica

- Región : La Libertad
- Provincia : Trujillo
- Distrito : Oficina: Trujillo  
Planta: La Esperanza
- Localidad : Oficina: Primavera  
Planta: Parque Industrial

### Visión

Ser la Empresa Trujillana líder en Gestión Ambiental, cuidando y preservando el Medio Ambiente para mejorar la calidad de vida de la población, con una creciente eficiencia y mejora continua de procesos; contando con un personal altamente calificado y comprometido con nuestra cultura Organizacional.

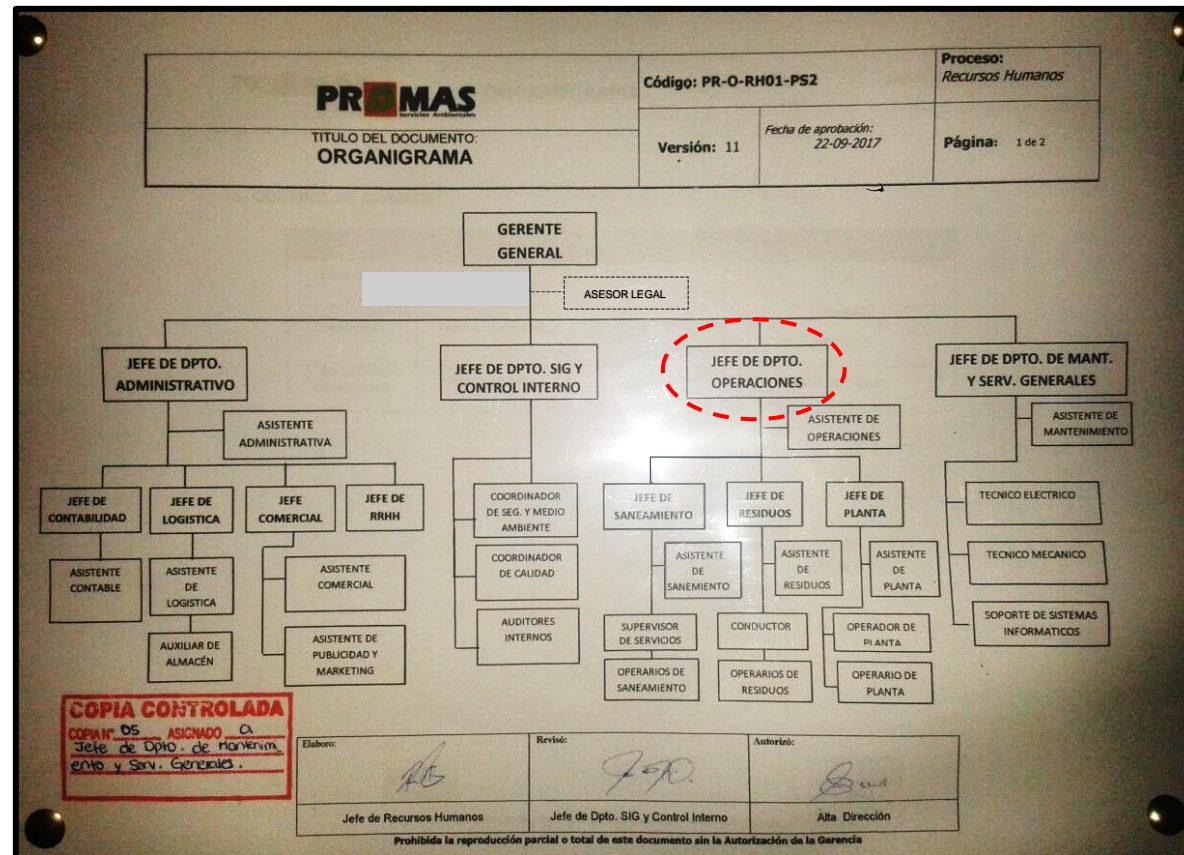
### Misión

Satisfacer las necesidades y expectativas a nuestros clientes, suministrándoles soluciones integrales en Servicios Medio Ambientales ajustados al cumplimiento de las normas vigentes, a través de nuestro equipo de trabajo multidisciplinario enfocado a brindar servicios con alto índice de calidad y proporcionando un excelente clima organizacional entre nuestros trabajadores.

### Valores

- **INNOVACIÓN** "Atreverse a hacer las cosas bajo la mejora continua."
- **TRABAJO EN EQUIPO** "Todos en una misma dirección."
- **COMPROMISO** "Damos lo mejor de nosotros."
- **CONFIANZA** "Nuestra base para demostrar la lealtad."

ORGANIGRAMA



Fuente: Área de RRHH de la Empresa

ANEXO N° 06



FODA DE LA EMPRESA - 2016

<p style="text-align: center;"><b><u>FORTALEZAS (F)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recurso humano calificado</li> <li>▪ Plan de Marketing</li> <li>▪ Cuenta con maquinaria de última generación</li> <li>▪ Cuenta con certificados de competencia como: ISO 9001, ISO 14000, OHSAS 18001.</li> <li>▪ Convenios institucionales</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>OPORTUNIDADES (O)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tasa de crecimiento demográfica (malls, empresas, familias, etc.)</li> <li>▪ Estilos de vida</li> <li>▪ Tendencia del PBI (crecimiento estable)</li> <li>▪ Acceso a crédito bancario</li> <li>▪ Nueva política ambiental.</li> <li>▪ Avances tecnológicos.</li> <li>▪ Índices de contaminación.</li> <li>▪ Desastres naturales (Huaycos, sismos)</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b><u>DEBILIDADES (D)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inflexibilidad de horarios.</li> <li>▪ No hay línea de carrera</li> <li>▪ Constante rotación de personal.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>AMENAZAS (A)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apertura de empresas del mismo rubro.</li> <li>▪ Cambio en las leyes.</li> <li>▪ Costos elevados de nuevas maquinarias e instrumentos.</li> </ul>

Fuente: Área de RRHH de la Empresa



**ANEXOS N° 07**

**Datos de la Muestra**

N. DE Colaborador	Edad	Estado Civil	Genero	Tiempo Servicio	Situación Laboral
1	27	SOLTERO	M	10MESES	Contratado
2	55	VIUDO	M	8MESES	Contratado
3	47	CONVIVIENTE	M	1AÑOS	Contratado
4	25	SOLTERO	M	6MESES	Contratado
5	20	CASADO	M	1AÑO	Contratado
6	22	SOLTERO	M	1AÑO	Contratado
7	23	SOLTERO	M	1AÑO 4MESES	Contratado
8	27	SOLTERO	M	2AÑOS	Contratado
9	25	SOLTERO	M	1AÑO	Contratado
10	24	CONVIVIENTE	M	1AÑO	Contratado
11	33	CASADO	M	9MESES	Contratado
12	28	CONVIVIENTE	M	1AÑO 6MESES	Contratado
13	40	CONVIVIENTE	M	10MESES	Contratado
14	23	CASADO	M	1AÑO	Contratado
15	30	CONVIVIENTE	M	8MESES	Contratado
16	32	CASADO	M	3AÑOS	ESTABLE
17	30	CASADO	M	2AÑOS	Contratado
18	21	CASADO	M	1AÑO	Contratado
19	25	CASADO	M	3AÑOS	ESTABLE
20	35	CASADO	M	1AÑO	Contratado
21	27	CASADO	M	10MESES	Contratado
22	38	CASADO	M	3AÑOS	ESTABLE
23	35	CASADO	M	2AÑOS	Contratado
24	40	CASADO	M	6MESES	Contratado
25	34	CASADO	M	2AÑOS	Contratado
26	25	SOLTERO	M	1AÑO 2MESES	Contratado
27	41	CASADO	M	7MESES	Contratado
28	31	CASADO	M	1AÑOS	Contratado
29	22	SOLTERO	M	1AÑO	Contratado
30	33	CASADO	M	5AÑOS	ESTABLE

Fuente: Datos obtenido del cuestionario y encuesta aplicada

**ANEXO N° 08**  
**OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL**

<p align="center"><b>Satisfaccion Laboral (Palma, 2005),</b> 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.</p>							
DIMENSIONES	INDICADORES		ESCALA DE LIKERT				
Condiciones Físicas y/o Materiales	Ambiente físico y comodidad		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.	1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	-				+
	13	El ambiente donde trabajo es confortable	-				+
	21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable	-				+
	28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	-				+
	32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	-				+
Beneficios laborales y/o remunerativos	Salario y expectativas económicas		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza	2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	-				+
	7	Me siento mal con lo que hago.	+				-
	14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	-				+
	22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	+				-

Fuente: los investigadores

**ANEXO N° 08**  
**OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL**

Políticas Administrativas	Trato personal, horario de trabajo, reconocimiento de horas extras		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relacion laboral y asociada directamente con el trabajador	8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	-				+
	15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	+				-
	17	Me disgusta mi horario	+				-
	23	El horario de trabajo me resulta incómodo	-				+
	33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	-				+
Relaciones Sociales	Ambiente de trabajo, compañerismo, solidaridad		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El grado de complacencia frente a la interrelacion con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas	3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	-				+
	9	Me agradan trabajar con mis compañeros	+				-
	16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	-				+
	24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	-				+
Desarrollo Personal	Realización personal, satisfacción en el trabajo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.	4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	-				+
	10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	-				+
	18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	+				-
	25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	-				+
	29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	-				+
	34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	+				-

Fuente: los investigadores



**ANEXO N° 08**  
**OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL**

Desempeño de tareas	Placer con el trabajo realizado		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De cuerdo	Totalment e de acuerdo
La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.	5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	-				+
	11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	+				-
	19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	+				-
	26	Mi trabajo me aburre.	-				+
	30	Me gusta el trabajo que realizo	+				-
	35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	+				-
Relación con la autoridad	Comprensión, trato cordial, reconocimiento del esfuerzo.		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De cuerdo	Totalment e de acuerdo
La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas	6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)	+				-
	12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	-				+
	20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	-				+
	27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	-				+
	31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)	+				-
	36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	-				+

Fuente: los investigadores

**ANEXO N° 09**

**BASE DE DATOS**

SATISFACCIÓN LABORAL																															
SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
<b>F1: CONDICIONES FÍSICAS O MATERIALES</b>																															
	C C C C																														
<b>1</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
<b>13</b>	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
<b>21</b>	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
<b>28</b>	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	
<b>32</b>	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
<b>TOTAL</b>	10	10	11	14	10	11	12	15	11	10	12	13	15	17	10	9	11	11	12	11	11	11	12	11	11	12	13	10	12	11	
<b>LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>																															
<b>2</b>	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
<b>7</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	
<b>14</b>	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
<b>22</b>	3	4	4	4	5	5	5	4	2	2	2	3	5	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
<b>TOTAL</b>	12	13	13	14	15	15	14	15	9	10	12	12	15	14	8	13	9	7	7	12	9	8	9	9	9	8	9	8	8	9	
<b>F3: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>																															
<b>8</b>	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	
<b>15</b>	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
<b>17</b>	4	4	4	2	3	2	3	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
<b>23</b>	2	4	4	2	4	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	
<b>33</b>	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
<b>TOTAL</b>	15	17	17	13	15	11	13	12	11	10	18	17	9	12	11	19	10	9	11	10	11	11	12	12	12	10	11	11	11	12	

Fuente: los investigadores

**ANEXO N° 09**

**BASE DE DATOS**

<b>F4: RELACIONES SOCIALES</b>																													
<b>3</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>9</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
<b>16</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
<b>24</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
<b>TOTAL</b>	10	10	10	10	10	10	11	10	10	11	9	10	14	11	10	10	8	8	8	9	10	9	9	8	10	8	9	8	8
<b>F5: DESARROLLO PERSONAL</b>																													
<b>4</b>	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>10</b>	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
<b>18</b>	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
<b>25</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
<b>29</b>	2	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
<b>34</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>TOTAL</b>	12	14	13	15	17	15	16	12	13	12	14	12	18	13	15	12	12	14	14	12	15	13	13	12	13	14	14	15	14
<b>F6: DESEMPEÑO DE TAREAS</b>																													
<b>5</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
<b>11</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3
<b>19</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
<b>26</b>	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
<b>30</b>	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
<b>35</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>TOTAL</b>	16	16	16	16	17	16	16	16	14	17	17	17	18	14	14	16	14	12	13	13	13	15	13	14	13	14	14	15	13

Fuente: los investigadores

**ANEXO N° 09**

**BASE DE DATOS**

<b>F7: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>																															
<b>6</b>	2	2	4	2	5	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
<b>12</b>	3	3	2	2	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
<b>20</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	
<b>27</b>	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
<b>31</b>	4	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
<b>36</b>	3	2	3	3	4	4	5	3	3	1	3	3	5	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>TOTAL</b>	17	15	16	15	21	28	19	18	13	15	18	17	19	17	16	14	17	14	14	14	14	13	14	13	15	14	15	14	12	15	13

Fuente: los investigadores

**ANEXO N° 10**  
**PRUEBA PILOTO**

OPERADORES	PREGUNTAS																																					
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31	item32	item33	item34	item35	item36		
1	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3
2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	
5	2	2	2	4	2	5	4	4	2	3	2	4	2	4	3	4	3	2	4	2	2	5	4	2	2	3	4	2	4	3	2	2	1	2	3	4		
6	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	4	2	4	3	4	2	2	4	2	3	5	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	1	2	3	4		
7	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	4	3	4	2	5	3	2	4	2	3	5	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	5		
8	3	3	2	2	2	3	4	4	2	2	2	3	3	4	2	4	2	2	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3		
9	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3		
10	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	4	3	1	2	1	1	1		
11	2	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	3	2	4	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3		
12	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	3		
13	2	2	4	3	2	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	5	2	4	2	4	3	3	4	3	2	4	1	2	3	5		
14	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	4	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	4		
15	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
16	1	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2		
17	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	4		
18	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2		
19	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2		
20	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2		
21	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2		
22	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2		
23	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2		
24	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	
26	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2		
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2		
28	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
29	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2		
30	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2		

Fuente: los investigadores

## ANEXO N° 11

### CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA PILOTO

<b>Título de la investigación:</b> Nivel De Satisfacción Laboral De Los Colaboradores Del Área De Operaciones De La Empresa PROMAS Año 2017
---

<b>Línea de investigación:</b> Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones.
---

<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Nivel de satisfacción laboral
--

### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

### MÉTODO UTILIZADO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 36 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de Nivel de satisfacción laboral, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación: El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,894, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- **Instrumento utilizado (Longitud igual) = 0,896**

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,831

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa.**

Reporte de salida.

Tabla N°01

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.831	36

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°01, se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de satisfacción laboral, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla N°02

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	86,6333	84,240	,339	,827
VAR00002	86,5000	84,603	,223	,830
VAR00003	86,5000	84,397	,337	,828
VAR00004	86,3333	80,713	,580	,821
VAR00005	86,4667	89,913	-,387	,839
VAR00006	85,9000	80,369	,419	,824
VAR00007	85,6000	75,007	,744	,811
VAR00008	85,8333	77,937	,577	,818
VAR00009	86,5333	88,602	-,247	,836
VAR00010	86,3000	85,459	,150	,831
VAR00011	86,3667	91,482	-,512	,843
VAR00012	86,0333	77,689	,710	,815
VAR00013	86,3333	87,471	-,047	,835
VAR00014	85,9000	73,679	,820	,807
VAR00015	86,1333	81,085	,466	,823

VAR00016	85,7333	74,547	,683	,812
VAR00017	86,0333	82,447	,282	,829
VAR00018	86,3000	87,734	-,077	,836
VAR00019	85,6333	73,689	,817	,807
VAR00020	86,4667	88,740	-,225	,837
VAR00021	86,2333	80,461	,577	,820
VAR00022	85,7000	71,803	,731	,808
VAR00023	86,0667	81,857	,344	,827
VAR00024	86,2333	85,702	,103	,833
VAR00025	86,4000	89,490	-,259	,840
VAR00026	85,7000	76,355	,670	,814
VAR00027	86,1333	84,533	,229	,830
VAR00028	86,1667	87,523	-,054	,836
VAR00029	86,0000	85,103	,140	,832
VAR00030	86,1667	88,282	-,124	,838
VAR00031	85,7333	85,168	,099	,835
VAR00032	86,1667	85,799	,093	,833
VAR00033	86,6667	89,816	-,250	,842
VAR00034	86,7333	85,651	,271	,829
VAR00035	86,6000	81,766	,594	,822
VAR00036	85,9333	74,961	,663	,813

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°02, se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,831 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.



Tabla N°03

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,739
		N de elementos	18 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,635
		N de elementos	18 <sup>b</sup>
	N total de elementos		
Correlación entre formularios			,811
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,896
	Longitud desigual		,896
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,894

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de satisfacción laboral, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,896 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,894 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de satisfacción laboral, instrumento elaborado por el autor, **ES CONFIABLE PARA SU USO.**

**ANEXO N° 12**

Nivel en la escala de Satisfacción Laboral, según Factor, de los trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquitoy

**Tabla 3**

*Nivel en la escala de Satisfacción Laboral, según Factor, de los trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquitoy*

<b>Factor Y Nivel</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>		
Baja y/o parcial insatisfacción	42	24,1
Regular	83	47,7
Alta y/o parcial satisfacción	49	28,2
	174	100,0
<b>Condiciones Físicas y/o Materiales</b>		
Baja y/o parcial insatisfacción	33	19,0
Regular	87	50,0
Alta y/o parcial satisfacción	54	31,0
	174	100,0
<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>		
Baja y/o parcial insatisfacción	23	13,2
Regular	81	46,6
Alta y/o parcial satisfacción	70	40,2
	174	100,0
<b>Políticas Administrativas</b>		
Baja y/o parcial insatisfacción	38	21,8
Regular	85	48,9
Alta y/o parcial satisfacción	51	29,3
	174	100,0
<b>Relaciones Sociales</b>		
Baja y/o parcial insatisfacción	21	12,1
Regular	105	60,3
Alta y/o parcial satisfacción	48	27,6
	174	100,0
<b>Desarrollo Personal</b>		
Baja y/o parcial insatisfacción	39	22,4
Regular	86	49,4
Alta y/o parcial satisfacción	49	28,2
	174	100,0
<b>Desempeño de Tareas</b>		
Baja y/o parcial insatisfacción	40	23,0
Regular	67	38,5
Alta y/o parcial satisfacción	67	38,5
	174	100,0
<b>Relación con la Autoridad</b>		
Baja y/o parcial insatisfacción	41	23,6
Regular	77	44,3
Alta y/o parcial satisfacción	56	32,2
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100,0</b>

**ANEXO N° 12**

La tabla 3, muestra que en los factores de la Satisfacción laboral, predomina el nivel medio, con valores que fluctúan entre 38.5% y 60.3%. Luego continúa el nivel alto y finalmente el nivel bajo.

Fuente: Repositorio de tesis de la UPAO.

**ANEXO N 13**

**OFICINA DE AREA DE OPERACIONES**



Fuente: Trabajo de campo de los investigadores