



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SEGUROC S.A. - 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración de Empresas

Autor:

Br. Darlin Elizabeth Murga Paredes

Asesor:

Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico al Padre Celestial, por concederme el don de la vida y permitirme culminar mi formación profesional; a mi madrecita por ser el motor y motivo más extraordinario de mi vida. A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento será tan especial para ti como lo es para mí. A mi asesora, por haber aportado a mi formación tanto profesional y como ser humano. A Wilson, Jorge y Manuel mis hermanos que siempre me brindan el calor familiar y son mi motivación para lograr esta meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por sus bendiciones en estos logros de mi vida profesional, por cuidarme en salud y permitirme seguir cumpliendo mis objetivos; por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradezco a la empresa Seguroc, por brindarme las facilidades y el apoyo en la elaboración en la presente tesis.

Para concluir a mi prestigiosa Universidad y a mi asesora de tesis, por permitirme concluir con esta etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en este trabajo

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
ÍNDICE DE ANEXOS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema.....	28
1.3. Objetivos:	28
1.3.1. <i>Objetivo general:</i>	28
1.3.2. <i>Objetivos específicos:</i>	28
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	29
2.1. Tipo de Investigación:	29
2.2. Población y muestra:	29
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:	29
2.4. Procedimientos:	30
CAPÍTULO III. RESULTADOS	31
3.1. Resultados de los niveles de satisfacción de los colaboradores	31
3.2. Resultados de satisfacción del pago de horas extras de la remuneración	31
3.3. Resultados de los niveles de satisfacción del pago del salario de la remuneración	32
3.4. Resultados de satisfacción del pago de beneficios sociales de la adaptabilidad	32
3.5. Resultados de satisfacción de relación con los compañeros de trabajo de la adaptabilidad	33
3.6. Resultados de satisfacción del régimen de contratación de condiciones generales	33
3.7. Resultados de satisfacción distribución física del ambiente de trabajo de condiciones generales	34
3.8. Resultados de satisfacción tratamiento justo del jefe de liderazgo	34
3.9. Resultados de satisfacción tareas o trabajos recargados de liderazgo	35
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
4.1. Discusión.....	36
4.2. Conclusiones:.....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1.1. Respuestas a la insatisfacción en el puesto.....	23
Figura n.º 1.2. La influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo. 25	
Figura n.º 3.1. Niveles de Satisfacción.....	31
Figura n.º 3.2. Pago de horas extras.....	31
Figura n.º 3.3. Salario.....	32
Figura n.º 3.4. Pago de beneficios sociales.	32
Figura n.º 3.5. Relación con los compañeros	33
Figura n.º 3.6. Régimen de contratación.....	33
Figura n.º 3.7. Distribución física del ambiente de trabajo.....	34
Figura n.º 3.8. Tratamiento justo del jefe	34
Figura n.º 3.9. Tareas o trabajos recargados.....	35

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo n.º 1 Instrumento de Satisfacción Laboral	43
Anexo n.º 2 Validación de Instrumento I	44
Anexo n.º 3 Validación de Instrumento II	45
Anexo n.º 4 Validación de Instrumento III	46
Anexo n.º 5 Matriz de Consistencia	47
Anexo n.º 6 Matriz de Operacionalización	48

RESUMEN

La presente tesis, tiene como propósito analizar la satisfacción de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima. Es una investigación descriptiva de tipo cualitativa; la población objetivo estuvo constituida por 55 colaboradores 25 varones y 30 mujeres que trabajan en Seguroc S.A. 2018. Para recolectar los datos, se utilizó el “cuestionario de satisfacción laboral” elaborado por (Incio, Gómez; Velásquez, 2011) basado en la teoría de Frederick Herzberg, la validez fue determinada por el juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cron Bach (0,807); los datos recolectados fueron procesados con el programa SPSS, en los resultado obtenidos el 18% de los colaboradores se encuentra insatisfechos referente a las dimensiones de salario, oportunidades de ascenso y pago de horas extras. Mientras que un 49% se encuentra satisfecho en las dimensiones de adaptabilidad, liderazgo, oportunidad, empatía y fiabilidad; dichos resultados de análisis de la satisfacción laboran en referencia a la percepción de los niveles de satisfacción en los colaboradores cuyos resultados permitirán que la organización tome acciones y por ende mejorar la satisfacción laboral en base a las medidas y acciones que se van considerar.

Palabras claves: *Satisfacción Laboral, Colaboradores, Empresa, Análisis.*

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to analyze the satisfaction of the employees of the company Seguroc S.A. 2018 - Lima. It is a descriptive investigation of qualitative type; the target population consisted of 55 employees, 25 men and 30 women who work at Seguroc S.A. 2018. To collect the data, we used the "job satisfaction questionnaire" prepared by (Incio, Gómez, Velásquez, 2011) based on the theory of Frederick Herzberg, the validity was determined by expert judgment and reliability with the coefficient Alpha by Cron Bach (0.807); the data collected were processed with the SPSS program, in the results obtained 18% of the employees are dissatisfied with the salary dimensions, opportunities for promotion and payment of overtime. While 49% are satisfied in the dimensions of adaptability, leadership, opportunity, empathy and reliability; These results of satisfaction analysis work in reference to the perception of the levels of satisfaction in the employees whose results will allow the organization to take actions and therefore improve the job satisfaction based on the measures and actions that are going to be considered.

Keywords: Labor Satisfaction, Collaborators, Company, Analysis.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La importancia de la satisfacción en el trabajo es hoy en día un factor que determina el éxito empresarial dado que es una percepción común de los colaboradores en relación con las prácticas, políticas, estructura, procesos y sistemas que se presentan dentro de una empresa y su consecuente reacción a esta percepción que se construye con la convivencia entre empleado y empleador; se puede medir, cuantificar por ende es visible; para muchas empresas, trabajar en el clima de una organización demanda de mucho esfuerzo necesitan de los colaboradores para que juntos puedan alcanzar los objetivos planificados por la organización (Directivos, 2015).

Para Hazel Agüero, líder de Engagement de la consultora empresarial el primer paso para mejorar la satisfacción es diseñar un resumen de escala de la felicidad de los colaboradores, el verdadero reto está en que los empleadores deben ser escucharlos, así mismo entenderlos; no obstante el área de RR.HH debe construir sus estrategias mediante compensaciones que ayuden a motivar a los colaboradores mediante el salario y las oportunidades de desarrollo profesional, siendo este factor el que permitirá retener a los colaboradores es su campo de trabajo donde desempeñan; de los resultados según encuesta de compromisos 2017, la satisfacción impacta directamente en la retención y productividad de una organización aunque el porcentaje varía según el rubro de cada empresa (Watson, 2017). En la encuesta Tendencias del Entorno Laboral en México (TELM) 2018, en el que participaron 9,000 colaboradores a nivel del país, indica que el factor que más afecta de forma negativa a la satisfacción laboral en las tres industrias es el salario (Aparicio, 2018) seguido de la falta de oportunidades de ascenso los problemas de comunicación en la compañía (Zavala, 2018).

España registra un grado de satisfacción superior a la media europea (73%), según el país de residencia del profesional; Dinamarca es el país que registra el mayor índice de satisfacción (81%), seguido de Austria, Noruega (79%) y Países Bajos (77%). Cerca del nivel de España se encuentran Reino Unido (75%) y Luxemburgo (74%). Al mismo nivel que la media europea se sitúa Bélgica y, con cifras inferiores, Alemania, Portugal (70%) y Francia (67%). Grecia (66%) e Italia (65%), por su parte, son los países europeos con menor índice de satisfacción laboral, fuera de los resultados europeos, es importante resaltar que Estados Unidos cuenta con una tasa de satisfacción del 77%, Australia registra un 72%, muy por encima de los países asiáticos, además China cuenta con un 66%, sin embargo Japón desciende hasta el 45%; además la satisfacción laboral sube seis puntos en un año y alcanza 73% de colaboradores a gusto (Perez, 2018); Cabe destacar que de los resultados elaborados por la consultora de RRUU Randstad correspondiente al último trimestre de 2017 que realizó estudios sobre la satisfacción laboral donde, Chile alcanza la cifra más alta desde que comenzó a realizarse el informe en 2010, y ocupa la posición número 1 entre los 33

países que participan en la investigación, escalando 12 posiciones en el ranking global en un año y dejando atrás resultados por debajo del 60%, observados en 2010 (57%) y 2013 (58%), sin embargo, Chile aún está lejos de los primeros lugares del ranking de la satisfacción laboral, que alcanzan cifras por sobre 80%. Ante esto, la consultora recomienda mirar otros indicadores, como la tabla de países con más horas de trabajo de la Ocede, en la cual Chile ocupa el lugar número 5 (Zúñiga, 2018).

En el Perú más de un 30% de peruanos no están contentos con sus actividades que desempeñan y tampoco se sienten a gusto con sus compañeros de trabajo; de acuerdo a (Herrera, 2018). Actualmente más de 420 mil personas, entre hombres y mujeres, están sin trabajo en Lima Metropolitana y solo en el primer trimestre 19 mil 800 se quedaron sin ingreso fijo o han perdido su empleo según un estudio de Services GROUP; así mismo solo el 44% de los colaboradores del país se sienten a gusto y un 74% de los encuestados estarían dispuestos a cambiar de trabajo siempre que pudieran laboral en algo que los haga más felices (Herrera, 2018). Por su parte, Berenice Bustíos, de la (Universidad Católica San Pablo, 2018) señala que un clima laboral hostil solo va a generar en el trabajador sentimientos de incomodidad y desmotivación, así como situaciones de presiones laborales, alegrías por el cumplimiento de logros alcanzados y tristezas por resultados adversos, también comparten impresiones y estima que son características personales de cada empleado; motivo por el cuál es importante que las organizaciones en conjunto con los empleados dediquen esfuerzos para lograr un clima laboral armónico y positivo remarcó (Directivos, 2015).

Según estudios realizados las organizaciones con el mejor clima laboral siempre serán las más productivas e innovadoras y además las más rentables, es decir que cuando los colaboradores están complacidos con lo que vienen realizando, ellos están dispuestos a entregar su 100% de su valioso esfuerzo y más representando un valioso beneficio de gran valor para las compañías que Hoy en día comprenden que innovar es otro resultado visible que es originado por el ambiente laboral que es la participación de los colaboradores que genera un buen ambiente laboral y muy favorable para el empleado y colaboradores (Great Place to Work Institute Perú, 2015). El éxito de tener resultados en su mayoría no requieren de una gran presupuesto, algunas empresas destinan montos menores de 0,5% de su presupuesto anual, siendo el impacto que obtienen con esa mínima inversión es asombroso y por el efecto multiplicador que produce es que de mejorar la apreciación subjetiva de sus colaboradores, así como también es un tema de puntualizar hacia su felicidad en los colaboradores (Gubbins, 2015). La satisfacción en el trabajo, da respuesta principalmente a la pregunta de que cómo te sientes tú, dentro de tu compañía; de ahí que los diferentes modelos para abordar esta pregunta buscan conocer las percepciones que tienen los colaboradores dentro de la organización, sus motivaciones y sus relaciones con las demás personas que forman parte de la empresa» afirma el Gerente de atracción y selección de Belcorp (Bock, 2015).

En las áreas de trabajo de la empresa de Seguroc S.A. se viene evidenciando diversos factores que afectan la satisfacción laboral, generando la desmotivación en sus colaboradores porque consideran que la empresa no genera recompensas por el cumplimiento a su trabajo sobre todo con los horarios de ingreso y salida ya que cuando ellos realizan más horas de trabajo asumen que se les tiene que reconocer sus horas extras, además manifiestan no estar conforme con el pago de su remuneración y sus beneficios laborales porque si se generaría este reconocimiento su remuneración sería mayor al percibido; siendo un factor estimulante para todo el personal; además existe observaciones sobre la falta de condiciones dadas en su puesto de trabajo, representada por la distribución física del ambiente y las tareas o trabajos recargados evidenciando su desconformidad porque consideran que la empresa debe contratar más personal para que no se recarguen de trabajo y puedan cumplir con su jornada de salida. Así mismo se identifica las debilidades de la empresa a mejorar como la contratación de personas adecuadas para el puesto y revisar que el espacio asignado para cada trabajador sea el adecuado para el buen desempeño de sus funciones; así mismo deben crear lazos con los colaboradores que sean estrechos y continuos de comunicación, diseñar un programa de incentivos, además de un salario justo al momento de su ingreso, por ende revisar sus eventuales aumentos de acuerdo a su rendimiento en su puesto, además de ofrecer una línea de carrera mediante el logro de sus objetivos. También es importante fomentar el trabajo en equipo, tener buenos líderes en sus diferentes unidades de negocio para que sean capaces de identificar las oportunidades de mejorar para que y estimulen a la creatividad e impulse la productividad de todos los colaboradores (Seguroc, 2018).

Antecedentes Internacionales:

(Lomas Púa, 2017). *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”*. Concluye que este trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la relación directa entre las variables satisfacción laboral y productividad, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_s < 0,05$ es decir “0,000; donde el coeficiente de correlación r de Pearson es de 0,944, la cual indica que la variable Satisfacción laboral influye en la variable productividad en un 89%, de los resultados de un total de 70 colaboradores encuestados, el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en la productividad de los mismos, debido a que la organización no ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades, además el sueldo no se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo; asimismo, la organización no siempre ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal, y no ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña; se resume que su nivel de productividad de sus colaboradores de la municipalidad distrital de Buenos Aires es medio en un 39%, ya que el personal a veces demuestra estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades,

asimismo el personal en ocasiones demuestra darles el uso y uso correcto a los equipos de la institución.

Por lo tanto este antecedente refuerza ésta investigación brindando información de los factores que influyen en el ámbito laboral de los colaboradores, que a su vez afecta la productividad, por lo tanto es importante que la municipalidad considere la revisión de los sueldos, diseñe un programa de capacitaciones, revise sus funciones con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción.

(Martinez, 2016). *“Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A. sede Iquitos periodo julio 2016”*. Concluye que la investigación analizó los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A. en su sede Iquitos en Perú, realizado en el mes de Julio del año 2016, su investigación es descriptiva y su universo fue de 162 colaboradores de los cuales se tomó todos como muestra; para la recolección de sus datos se utilizó el instrumento del cuestionario y para obtener los resultados se empleó el método de la escala de Likert; para su análisis de estudio se consideró a los factores intrínsecos tales como: (crecimiento profesional, desarrollo, reconocimiento y autorrealización) y los factores extrínsecos como: (ambiente de trabajo, espacio, y el más y menos importante clima laboral); considerando su análisis de los todos los datos de la muestra de los factores intrínsecos y extrínsecos que se plantearon no son determinantes en la satisfacción laboral e influyen en los colaboradores de electro Oriente, por lo tanto su análisis estadístico quedó determinado que es el salario es un factor determinante que origina la satisfacción laboral, siendo (61,39%) de los colaboradores de Electro Oriente. Su correlación del nivel de satisfacción laboral “Medio” siendo otros factores intrínsecos que arrojó como resultado mayor medida y los colaboradores “Sí” se sienten a gusto en su puesto de trabajo que realizan; “Sí” logran identificarse con sus objetivos y metas de la empresa; “No” se respeta una línea de carrera que origine un ascenso o promoción de empleo; la empresa “Nunca” otorga ningún reconocimiento por su trabajo que realizan; y solo “a veces” brindan ciertas oportunidades para el mejoramiento profesional; en base a los resultados se determina que los colaboradores de Electro Oriente en su sede Iquitos muestran solamente un nivel de satisfacción laboral “Medio” (58,64%) en el periodo de medición que fue julio del año 2016. Según los resultados de la investigación, los factores intrínsecos y/o extrínsecos no son determinantes en el campo laboral y no determinan la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente, por lo tanto este análisis estadístico determinó que es el salario el factor determinante en la satisfacción laboral (61,39%) de los colaboradores.

Por lo tanto, este antecedente refuerza el resultado obtenido, siendo su nivel de satisfacción general de medio, donde luego de las pruebas estadísticas se observa que la motivación no es determinante para la satisfacción laboral; siendo el salario el determinante por lo tanto se recomienda el involucramiento de la Gerencia General en conjunto con el departamento de RRHH deben de elaborar un programa de mejoras salariales en base a los resultado del cumplimiento de los objetivos.

(Supo Huilca & Choquepuma Lertzundi, 2016). “*Análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la motivación que presenta el personal de la empresa Compartamos Financiera S.A. Arequipa 2015*”. Concluye que el trabajo de investigación analiza la relación de la satisfacción laboral entre la motivación de su personal de Compartamos Financiera S.A. Arequipa 2015; su tipo de investigación fue correlacionar porque determina la correlación de dos variables, por lo tanto analizó si existe un aumento o disminución o disminución en la otra variable, es de corte transversal y su metodología fue de recolección de datos por ser en momento específico del tiempo por lo que se consulta de la muestra; su muestreo es fue tipo probabilístico estratificado porque cada agencia cuenta con dos áreas donde se tomó un % del total de colaboradores; además si nivel de medición fue cuantitativo, y su instrumento es el cuestionario con una escala de Likert. Del resultado de llega a las conclusiones se determinó que su nivel de la satisfacción laboral es bajo representado por un 48,88%, parcial bajo 38,12% y regular en un 13% respecto a la motivación el 40,36% es regular y parcial alto con un 36,32%, los demás en menor % y el resultado finalmente fue comprobar si existe relación entre satisfacción y motivación donde se determinó que no existe relación significativa entre ambas variables; de los resultados de la investigación, su nivel de satisfacción laboral remitida por los colaboradores de la empresa es representativamente significativa baja con un 48,88%, su nivel de motivación remitida de los colaboradores presenta el mayor %: regular con un 40,36% y parcialmente alto con un 36,32% lo que nos evidencia un nivel medianamente entre los factores de satisfacción laboral y la motivación, donde representan al personal y se puede observar en sus resultados y aplicar la prueba de Ji cuadrado con grado de nivel de confianza del 95%, donde no existe relación alguna entre ambas variables motivo por lo cual se afirma que no existe relación significativa entre la variables satisfacción laboral y la motivación.

Por lo tanto, este antecedente refuerza el planteamiento de la motivación que está relacionada con la satisfacción por lo que se recomienda que la organización debe implementar un plan de acciones específicas considerando sus factores y carencias, dado que hay menos aceptación de todo el grupo de colaboradores.

(Mancilla Cornejo, 2017). “*La Satisfacción de los Clientes Internos en la Gestión de la Cadena Logística de la Pollería Tradición en la Ciudad de Tacna-2016*”. Concluye que en el trabajo de investigación se determinó su nivel de satisfacción de las actividades en el área de logística que ejecuta la empresa, siendo su muestra de estudio a 45 colaboradores, el diseño utilizado en la presente investigación fue de tipo correlacional; dado que hubo una selección de datos; su técnica fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, la medición se dio a través de la escala de Likert. Su objetivo principal fue determinar su relación entre a satisfacción del cliente interno a través de la cadena logística del Restaurante Pollería Tradición SAC. Para la realización de estos objetivos se basó en los resultados obtenidos que con su correlación de coeficiente Rho de Spearman de $=0,572$ y con una significancia $< 0,05$, queda comprobado que existe una relación directa entre la satisfacción del cliente interno y la gestión de la cadena logística. Lo que significa que la satisfacción del cliente interno está relacionada directamente con la gestión de la cadena

logística del Restaurante Pollería Tradición. En donde la satisfacción de los clientes internos genera una respuesta moderada en la Gestión de la Cadena Logística. Según los resultados obtenidos en la segunda hipótesis específica se rechazó la hipótesis planteada y se concluye que el nivel de satisfacción de los clientes internos del Rest. Pollería Tradición SAC es media, para esto se aplicó también una prueba estadística de tal manera que se concluyó que del 100%, el 71,1% de los colaboradores que se desempeñan a lo largo de la cadena logística demostraron sentir que la satisfacción de los clientes internos es media, así mismo los resultados obtenidos en la primera hipótesis específica se rechazó la hipótesis planteada ya que el nivel de efectividad de la Gestión de la cadena Logística en el Rest. Pollería Tradición SAC es Alta, para esto se aplicó una prueba estadística obteniendo como resultado que el 53,3% de los colaboradores que se desempeñan a lo largo de la cadena logística demostraron sentir que la efectividad de la gestión de la cadena logística es elevada. Además los resultados de la variable Satisfacción del cliente interno se puede destacar que las relaciones con los compañeros y superiores están en un término medio, siendo un 24,4% en el indicador de Relaciones con los compañeros de trabajo y 51,1% en el indicador de apoyo y respeto a los superiores, en cuanto a la variable Gestión de la Cadena Logística se puede destacar que en el indicador de 117 Gestión de Inventarios el nivel de efectividad es regular en un término de “Ni de acuerdo ni desacuerdo” con un porcentaje de 57,8%, si bien no es negativa, el porcentaje en un punto regular es considerable; de la presente investigación tenemos los resultados que el 50% de los colaboradores valora a los factores que influyen directo en satisfacción labora como la relación con los compañeros y con sus jefes superiores, así mismo el apoyo que reciben por parte de ellos. Por lo tanto, este antecedente refuerza el resultado en determinar el grado de satisfacción del cliente interno y su desempeño en el campo laboral; donde se propone mejorar la capacidad de respuesta de los colaboradores por parte de la jefaturas, así mismo mejorar la relación entre equipos de trabajo, esto con el objetivo que el nivel de satisfacción sea más significativa y positiva en la cadena logística, a su vez involucrar al gerente de la empresa junto con el jefe de personal, quienes deberían impartir cursos de motivación, comunicación interpersonal, inteligencia emocional, para hacer cambios de actitud en los colaboradores y jefes también.

(Carranza Yzaguirre, 2015). “*Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una Empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015*”. Concluye según el trabajo de investigación que existe relación en la gestión logística a través del diagnóstico logístico donde se describe las principales actividades del proceso y la satisfacción laboral del cliente interno; según los resultados se evidencia que un 52,3% representa el % de insatisfacción contra un 47,7% de satisfacción; de los resultados mediante los indicadores logísticos principales tenemos los siguientes resultados favorables como: porcentaje de pedidos que se entregaron a tiempo, siendo su promedio de 65,69% para el área de Mina y 80,78% para el área de equipos, los números de pedidos entregados completos tienen un promedio anual de 89,17% para el área de Mina y 99,62% para el área de equipos, su índice de la rotación de inventarios de 0,88 veces según el consumo. También se logró identificar otros factores mediante sus dimensiones a través de la encuesta de satisfacción al cliente

interno como el control de existencias que nos da como resultado un 14,17% de satisfacción interna, la técnica que fue estadística del correlación de Pearson “r” que ayudó a determinar si existe asociación entre ambas variables de investigación. Este coeficiente de Pearson, tiene valores entre -1 y 1, si su valor se termina acercando más a uno; de la presente investigación tenemos como resultados un promedio 47,7% de cliente interno satisfecho, sin embargo un 52,3% de cliente interno insatisfecho con un 32,6% y del cliente que no opinaron con un, 18,51% que representa a los insatisfecho y un porcentaje representado por 1,19% que son los insatisfecho.

Por lo tanto, este antecedente refuerza el planteamiento que la gestión logística y su diagnóstico, describen sus principales actividades en su proceso que afecta a la motivación de los colaboradores porque no se determina un buen control de satisfacción laboral del cliente interno; por lo que se recomienda realizar capacitaciones a todo el personal por ser todos los que representan al cliente interno, de ahí que su importancia que sería los tipos de estudios y todos los beneficios que se logrará con la finalidad de mejorar la gestión del servicio del área de logística, y a su vez se recomienda para mejorar los resultados de insatisfacción implementar una propuesta de la gestión del proceso metodológico que beneficiará y mejorará la gestión logística mediante los indicadores y su revisión de sus procesos de las áreas involucradas en la cadena logística de suministros y que además debe ser liderada por la gerencia.

(Novoa Cano & Regalado Castañeda, 2017). “*Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo*”. Concluye que el objetivo fue de analizar la relación que existe las dos variables del clima laboral y la satisfacción de cada cliente de la empresa Oltursa en las ciudades de Piura y Chiclayo. Además de hacer un diagnóstico estratégico de la empresa (filosofía, estructura, propuesta de valor), así mismo se analiza el clima laboral generado entre la empresa y se logró identifica su nivel de satisfacción de sus clientes de Oltursa en ambas ciudades tales como: de Piura y Chiclayo en el servicio que se viene ejecutando tanto en la pre/post venta a su vez se identifica el nivel de satisfacción en clientes de la empresa, además analiza la relación que existe entre ambas variables.

Por lo tanto, este antecedente refuerza sus objetivos proyectados en la investigación que busca en la empresa Oltursa analizar el clima laboral, además busca identificar el nivel de satisfacción de los clientes y finalmente analizar la relación que existe entre las dos variables, donde se comprobó estadísticamente que su hipótesis nula (H0) se rechaza, lo que determina que sí existe una relación entre el clima y satisfacción en los clientes. Acerca del diagnóstico se resume que utiliza una estrategia diferenciada y su propuesta de valor está basada en la seguridad y según los resultados se observó que sus clientes así lo perciben y valoran esta propuesta de valor.

(López, 2018). “*Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016*”. Concluye que si existe una relación significativa y es muy alta entre las dos variables (comunicación organización y satisfacción laboral) en la empresa Sour Comunicaciones SAC, su investigación es de tipo descriptiva porque se busca analizar, describir y explicar los fenómenos que ocurren al interactuar entre ambas variables que se estudian, por otro lado es transversal, porque se recolectan datos en un momento único, su población estuvo formada por 50 colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones SAC en el distrito de San Juan de Miraflores, la muestra considerada para la presente investigación es no probabilística y es de tipo censal; es decir, está conformada por el total de la población (50 colaboradores), además se consideró una muestra censal ya que la población de la empresa no era muy grande y fue factible aplicar el cuestionario a todos los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones SAC. Se observa según los resultados de la presente trabajo de investigación que si existe relación directa entre ambas variables, dado que el 40% de los colaboradores presentan un nivel aprobatorio de comunicación organizacional, además el 30% presentan un nivel se mantiene en medio y finalmente el 30% presentan un nivel deficiente de comunicación organizacional, el 48% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de Satisfacción Laboral, de la misma manera el 30% presentan un nivel deficiente y finalmente el 22% mantiene un nivel medio respecto a la variable satisfacción laboral.

Por lo tanto, este antecedente refuerza los resultados existentes y significativos muy alta entre ambas variables de estudio, dado los resultados y para el cumplimiento de los objetivos se propone que la organización implemente un plan de comunicación a nivel organizacional a través de eventos corporativos, capacitaciones con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral para que los colaboradores muestren un mejor desempeño y por ende se encuentren motivados para ayudar al cumplimiento de sus objetivos laborales y personales; es necesario recalcar que la organización deberá elaborar un manual de organización de funciones, en donde figure el organigrama y la descripción de las funciones de los puestos para que cada colaborador tenga conocimiento de qué labores realizar en su día a día, con el fin de evitar duplicidad de funciones.

(Gayosso, y otros, 2015). “*Análisis de la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación superior en Ciudad Juárez*”. Concluye que en el trabajo de investigación se analizó y determinó la relación existente entre los factores ergo ambientales y socioculturales, también se analiza su impacto en la satisfacción laboral, siendo su tipo de investigación en campo porque sus datos se tomaron directamente sobre la realidad del objeto de análisis de estudio, a su vez se consideró un enfoque cuantitativo, siendo su alcance exploratorio, y transversal, no experimental. Su población de análisis de estudio fueron todos los profesores de que trabajaron a tiempo completo en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez; su propósito de definir los índices de síndrome de Burnout en todos los profesores y para la recopilación de los datos se usó la técnica de la encuesta y su instrumento utilizado fue la escala de la satisfacción laboral a partir de los

factores ergo ambientales (Esc12), la misma que consta de 32 ítems dividida en tres partes: la satisfacción laboral, con (15 ítems), los factores socioculturales, con (13 ítems) y los factores ergo ambientales con (4 ítems), además tienen un patrón de respuestas de tipo Likert, integrada por siete categorías, que van en el siguiente orden: (muy insatisfecho, satisfecho, moderadamente satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho a muy satisfecho), respecto a los resultados se busca conocer cuáles son los factores que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout y a su vez inciden en la satisfacción laboral, que está basada en sus factores ergo ambientales y sociocultural de todos los profesores que trabajan en la universidad para poder generar un adecuado conocimiento para el correcto desarrollo en su vida laboral de los profesores y generar un nivel adecuado. Según los estudios de la investigación socioculturales respecto a sus actividades académicas, los factores determinantes que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout y a su vez influyen en satisfacción laboral son los ergo ambientales.

Por lo tanto, este antecedente refuerza el resultado del análisis realizado en donde se determinó la relación existente entre los factores ergo ambientales y socioculturales; de ahí que el impacto que genera la felicidad de la plana docente, así como también sus efectos y su repercusión hacia la universidad. Asimismo se debe considerar incentivar los conocimientos necesarios para un buen desarrollo en la vida laboral de los profesores y también contribuir a mejor su desempeño de sus actividades del docente en la universidad.

(Cisneros, 2015). *"Comunicación Interna y Satisfacción Laboral"*. Concluye que en el presente trabajo de investigación se determinó el grado de influencia entre comunicación interna y satisfacción laboral del personal de restaurante de comida gourmet; para alcanzar este objetivo se encuestó a todo personal de lo cual el 50% de los sujetos respondió que siempre y el 46% casi siempre, mientras que un 4% contestó algunas veces y nunca; los porcentajes confirmaron que la comunicación juega un rol importante en la satisfacción laboral del personal que trabaja en el restaurante, la población de estudio la componen 50 colaboradores, los cuales corresponden el 100% de la totalidad del universo; 18 mujeres y 32 hombres, comprendidos entre 20 y 55 años d, en su mayoría son casados y unidos, el instrumento fue la escala de Likert para establecer la influencia entre la variable de comunicación interna y satisfacción laboral, el diseño fue de tipo descriptivo; de los resultados del presente trabajo de investigación se determina que el personal de Restaurante de comida Gourmet considera que la comunicación casi siempre fluye adecuadamente dentro la organización, ya que el 40% de los sujetos aseveró lo anterior, y el 26% aseguró que solo algunas veces es fluida. Dado que el porcentaje más alto no excede en mayor cantidad al 26%, sin embargo, el 34% de los sujetos afirmó que la comunicación siempre fluye adecuadamente, lo cual indica que 74% del personal percibe ésta como buena. La anterior aseveración responde entonces la razón principal de establecer el tipo de comunicación que tiene la empresa. El estudio pretende también determinar la organización que labora mediante las condiciones internas que son determinantes en la satisfacción, de acuerdo a los resultados según escala Likert que se entregó a

los colaboradores se incluyeron indicadores como la motivación que recibe el personal por su organización de ahí que el 58% de los sujetos afirmaron que siempre se encuentran satisfechos con la motivación que reciben de la organización, a pesar de que este porcentaje corresponde a un número mayor de la mitad de los colaboradores, el 20% aseguró que solo algunas veces sucede el fenómeno anterior y solo el 4% indicó nunca estar satisfecho con la motivación organizacional; los sujetos que conforman el último porcentaje pueden ser personas que no están satisfechas en cuanto a la ejecución de sus labores.

Por lo tanto este antecedente determina el nivel de comunicación que existe entre los colaboradores al recibir instrucciones claras y muy importantes para la el cumplimiento de sus actividades diarias, quienes se lograrán desempeñar con mayor eficiencia y entusiasmo, además el personal no posee dificultades para comunicarse con su jefe inmediato y cuando ocurre algún inconveniente en la organización, la información es trasladada a las jefaturas con la finalidad que se resuelva.

(Carranceja Díez, 2017). “*Análisis de la satisfacción laboral en el sector bancario: aplicación al Banco Santander*”. Concluye que el presente trabajo de investigación realizó un análisis sobre la satisfacción y motivación en el ámbito laboral de los colaboradores en el sector de banca Santander; es de vital importancia que se pueda analizar la satisfacción en sus colaboradores del sector financiero considerando que estamos en una época en la que sector financiero no cuenta con una buena imagen pública, ocasionada por las diversas malas atención en el servicio, sin embargo no se cuenta con información disponible que nos ayude a una análisis más profundo y determinar la causa efecto; para este análisis puntual se eligió al Banco Santander por ser uno banco líder en el país que se fundó en 1857 y en 2016 cerró su actividad con 188,492 colaboradores repartidos a nivel mundial de los cuales 23,017, prestan sus servicios en España, donde fue análisis de estudio teórico de, para ello se desarrolló una encuesta basada en un cuestionario de la satisfacción laboral S20/23 de (Melia & Peiró, 1998) en el cual se realizó algunas modificaciones con la finalidad de adaptarlo al sector financiero. En el desarrollo de este cuestionario se comenzó con el desarrollo de estudio empírico de forma anónima aplicada a diversos colaboradores del banco. Los resultados de la información se analizaron en el programa SPSS con la finalidad de obtener los parámetros que nos permita analizar la satisfacción laboral y a su vez validar las teorías planteadas.

Por lo tanto esta antecedente refuerza los factores más importantes que influyen en la satisfacción laboral y además describe una de sus teorías que es determinante en la motivación de contenido y de proceso que tienen relación entre las dos variables y sus factores determinantes que afectan al sector financiero.

(Martillo Soria, 2018). “*Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil caso Compañía CIAMAN S.A*”. Concluye del presente trabajo de investigación buscó analizar la satisfacción en el ámbito laboral de

sus colaboradores en su empresa, para la recolección de los datos se efectuó mediante la encuesta realizada a los clientes y también colaboradores de la compañía CIAMAN S.A. Así mismo, plantearon una propuesta de intervención acerca de la satisfacción en el ámbito laboral de los colaboradores de la empresa CIAMAN S.A., con la finalidad mejorar la sensación sobre la calidad del servicio del usuario externo. Para estas encuestas se tomó como referencia el instrumento desarrollado por Loli (2007) y por el de la Universidad de Huelva; los datos se fueron procesados y analizados en el programa SPSS versión 20, y además se evidencia que existe una correlación positiva entre las ambas variables que está por encima del a 0,53, de igual forma se establece que el coeficiente de correlación R cuadrado señala el porcentaje de explicación que tiene la variable independiente sobre la variable dependiente, es de 0,28 o 28%.

Por lo tanto, este antecedente refuerza que según los resultados muestran que existe una relación positiva de la satisfacción laboral y su calidad de servicio; además con el objetivo de mejorar respuestas que ayudaron a dar solución a las causas que originaban los problemas que y que además fueron identificados con las debidas recomendaciones y conclusiones para la empresa que fue análisis de estudio.

(Torres Palma, 2018). *“Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del seguro social campesino de la provincia de El Oro”*. Concluye que sobre la importancia de los factores que influyen en la satisfacción laboral en las instituciones que ofrecen servicios y las consecuencias derivadas, se convierten en indicadores del comodidad y calidad de vida de los colaboradores, su estudio es de gran valor dentro del ámbito de los servicios, debido a que es una clara influencia para el trato que reciben comúnmente los usuarios porque permitió evaluar la calidad del servicio que brinda dicha institución es muy importante para el logro y el cumplimiento los objetivos. Cabe resaltar que una buena gestión sobre el personal contribuye a la mejora de los procesos y de las tareas en general que corresponden a la mejora de organización, lo que se verá reflejado en los resultados en la satisfacción de los clientes y su impacto en la comunidad. El objetivo general fue determinar cuáles fueron factores que intervenían en la satisfacción del ámbito laboral de los dispensarios de salud del Seguro Social campesino de la provincia de El Oro; su metodología de análisis de estudio se basó en analizar cuáles son los aspectos más influyentes del tema, partiendo de un diseño descriptivo, cualitativo y cuantitativo de tipo transversal, de los resultados de este trabajo de investigación, se observa que reflejan los factores que generan conflicto tales como: escasez de recursos materiales, relaciones con sus pacientes, el salario percibido, el trato que reciben los usuarios permitirá a la institución evaluar la calidad en el servicio que brinda a los clientes.

Por lo tanto esta antecedente concluye de la gran importancia de marcar la felicidad del equipo de trabajo en las instituciones que ofrecen servicios y trabajan con indicadores por el bienestar y mejoras del ámbito laboral de los colaboradores y que además con el objetivo de mejorar la satisfacción de los dispensarios de Salud de Seguro Social campesino, así como también de

resolver la problemática detectada en la organización; se sugiere que deben ser revisados el organigrama a nivel de estructural para mejorar el perfil de puestos, sus políticas y los procedimientos de trabajo de las diversas áreas que intervienen en la mejorar del clima en el campo laboral.

(Aveiga, 2014). *“Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy’s del Norte de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo de Enero–Agosto 2013”*. Concluye que el presente trabajo de investigación determina la influencia de la satisfacción en el campo laboral y su relación con la rotación de personal de los Auxiliares de Punto de Venta y Servicios Generales de las pharmacy’s del norte en Guayaquil, siendo el objetivo primordial el de identificar qué factores conllevan al recurso a tomar la decisión de salir de la empresa, El estudio se efectuó en los puntos de venta de Farmacias Pharmacy’s del Norte de la ciudad de Guayaquil; son un total de 68 colaboradores, entre ellos están (48 auxiliares de punto de venta y 20 auxiliares de servicios generales), con una muestra No probabilística, intencional. Dado los resultados de la presente trabajo de investigación, se observa que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Pharmacy’s del Norte en general está representado por un 57,33%, sin embargo la diferencia dividida en dos partes tales como, insatisfacción con el 13% y de satisfacción baja con el 29,67% son producto de aquellos aspectos que influyen negativamente en los colaboradores, el cual se ve evidenciado a mediante la renuncia del personal, además influyen la satisfacción laboral, son las malas relaciones con los compañeros de trabajo, los problemas con el jefe inmediato, la poca oportunidad para ascender, manuales de funciones desactualizados, las malas condiciones en el campo de trabajo y la desmotivación, por lo tanto los niveles de rotación que se evidenciaron inciden en la satisfacción laboral y la rotación de personal, cuando una disminuye una, la otra aumentan.

Por lo tanto esta antecedente determina que la salida del personal en la organización afecta la satisfacción laboral; de ahí que su grado de importancia en identificar qué factores influyen en la salida del persona; para ello se recomienda a la empresa realice una revisión salarial, línea de carrera y capacitación de los jefes inmediatos para que mejoren el trato a sus colaboradores, es necesario recalcar que también debe revisar las bandas salariales y hacer un comparativo con empresas de igual actividad comercial y dimensión para realizar comparación de escalas y puedan determinar un mejora en la banda salarial, además debe revisar y modificar el manual de funciones de los diferentes puestos para minimizar los conflictos y fomentar el orden en las diversas áreas que nos ayudará a mejorar la satisfacción de todo el personal.

BASES TEORICAS

Satisfacción Laboral:

Para (Gibson, 2006): Define a la satisfacción en el trabajo,

Se encuentra basada en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el trabajador, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales:

Paga: *La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.*

Trabajo: *El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.*

Oportunidad de ascenso: *La existencia de oportunidades para ascender.*

Jefe: *La capacidad de los jefes para mostrar interés por los colaboradores.*

Colaboradores: *apoyo mutuo, confianza entre compañeros de trabajo (pág. 138).*

Según Gibson argumenta que son 5 elementos más resaltantes que determina la satisfacción del de personas en el centro laboral, siendo las más importantes las siguientes dimensiones como: la paga, trabajo, oportunidad de ascenso, jefe, colaboradores.

(Wright & Davis, 2003). Quienes describen que la satisfacción laboral “*representa una interacción entre los colaboradores y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los colaboradores quieren de su trabajo y lo que los colaboradores sienten que reciben*” (pág. 70).

Para ambos autores, definen que la satisfacción en el puesto visualiza el intercambio del trabajador con su ambiente laboral, donde busca una conexión entre la necesidad del trabajador y a su vez que, espera o siente que recibe.

Para (Davis & Wnewetrom, 1991). Plantea sobre la satisfacción laboral que:

Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el colaboradores percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales; y está direccionada con lo que le rodea en su puesto de trabajo; es decir su entorno laboral que son las condiciones que presenta la organización y con los que forman el contexto laboral supervisión, grupo de trabajo entre compañeros, una organización bien estructurada, de lo

descrito ayuda a la organización a entender cuáles son los factores que influyen directamente en la satisfacción y a su vez tomar acciones en los que están originando la desmotivación y situaciones que afectan no solo a la organización sino también al trabajador (pág. 203).

Según los autores plantean que la satisfacción se da a través del conjunto de sentimientos que pueden ser positivas o negativas para el empleado generada por el entorno laboral o las condiciones de la propia organización.

Para (Palaci, 2005). Existen ciertos elementos:

Que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: a. Retribuciones salarial y no salarial; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los colaboradores; e. Factores motivacionales y conductuales del individuo; f. Clima organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas del empleado (pág. 237).

Este concepto para los autores, quienes determina que existe elementos que son los más mayor motivan e influyen de manera directa en la satisfacción; siendo 8, los mismos que repercuten en la satisfacción y motivación de los colaboradores.

Para (Robbins S. , 2009):

A los colaboradores les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo; un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado; así mismo describe que los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los colaboradores reciben a cambio de su labor (pág. 208).

Para el autor, el ambiente de trabajo tiene un valor muy significativo para el personal porque le permite un buen desempeño laboral y además favorece a la satisfacción, así mismo un factor determinante son las compensaciones salariales que perciben los colaboradores a cambio de su trabajo dentro de la organización.

Según (Muñoz Adané, 1976):

El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas (pág. 76).

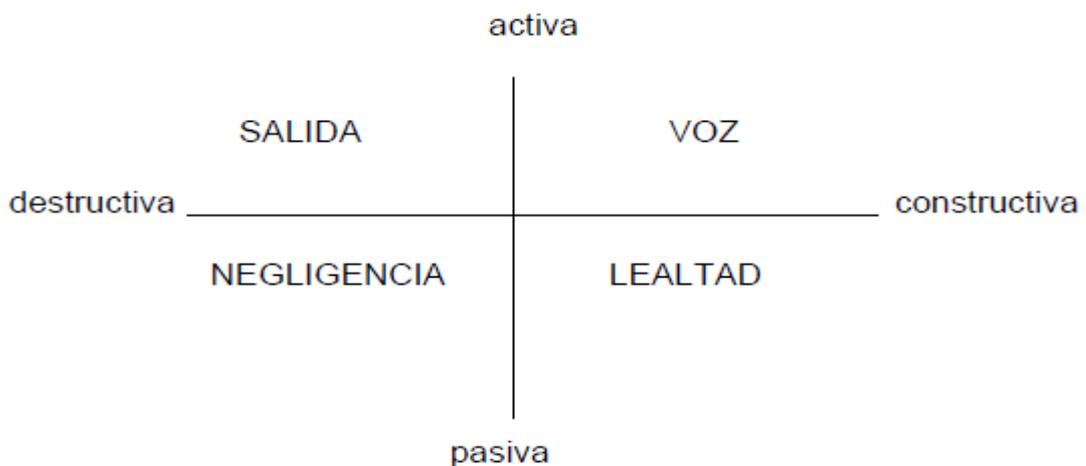
Según la definición de Muñoz, su concepto referente a satisfacción en el campo laboral está dada por una experiencia muy atractiva de las condiciones que brinda el ambiente laboral donde el trabajador realice su funciones, motivado por el ambiente de trabajo y los beneficios que le ofrezca la organización.

Según (Robbins, 1996): “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son:

Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación (págs. 192-7).

Por último, Robbins explica mediante la figura 1 cómo los colaboradores pueden expresar su insatisfacción en el trabajo.

Figura n.º 1.1. Respuestas a la insatisfacción en el puesto.



Fuente: Fuente: (pág. 197)

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 mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.*

Lealtad: *Espera pasiva pero optimista de que 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”.*

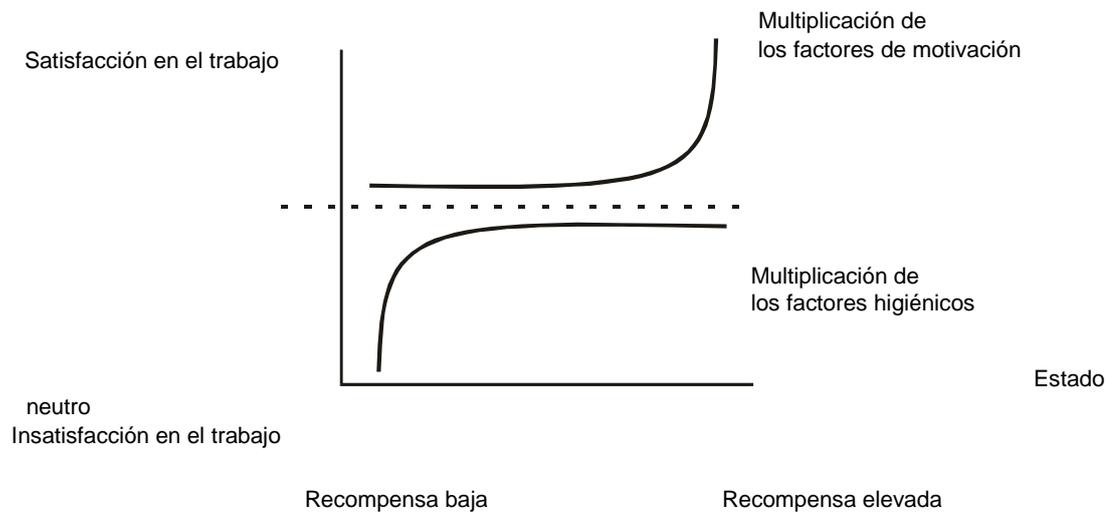
Negligencia: *Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores (pág. 197)*

Para Robbins, existen diversos motivos que afectan o generan motivación en el ámbito laboral, los mismos que originan la salida o permanencia del empleado en la institución, y cumplir las metas proyectadas de la institución.

Teoría de la Satisfacción laboral y de la motivación del trabajador:

- A) *La teoría de los dos factores de (Herzberg, 1967) establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional; este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación) (pág. 33).*

Figura n. ° 1.2. La influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo.



Fuente: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

- B) *El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo, propuesto por (Lawler, 1973) (citado por (Weinert, 1985), remarca la relación “expectativas recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. El autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción (pág. 305).*

Esta teoría representa que la satisfacción e insatisfacción en el ámbito laboral está representada por dos factores completamente diferentes uno del otro representados por comportamiento profesional por lo tanto la persona está solo satisfecho siempre que en el puesto de trabajo se satisfaga sus necesidades personales y/o de motivación de lo contrario, se siente en estado neutro, esto quiere decir que no se siente satisfecho ni insatisfecho; el autor plantea que los beneficios recibidos generan satisfacción que esta a su vez depende del rendimiento.

Las dimensiones de la Satisfacción laboral:

Según (Locke, 1976) define nueve dimensiones:

La Satisfacción con el Trabajo, integrando la atracción propia al trabajo, la diversas actividades realizadas en el trabajo, las ocasiones de conflicto la cantidad de trabajo, las oportunidades de éxito o el manejo sobre los procedimientos.

La Satisfacción con el Sueldo, que considera la componente cuantitativa del salario y la manera cómo es distribuida por los colaboradores (equidad).

La Satisfacción con las promociones, incluyendo las posibilidades de preparación y otros aspectos de base que dan soporte a la promoción.

La Satisfacción con el reconocimiento, comprendiendo comentarios positivos o negativos referentes al trabajo realizado.

La Satisfacción con los Beneficios, tales como (pensiones, seguridad y vacaciones).

La Satisfacción con el Jefe, que incluye el estilo de liderar a su equipo que va acompañado de sus habilidades básicas enfocadas desde lo más técnico hasta lo administrativo así como también las cualidades al nivel de relación interpersonal.

La Satisfacción con los colegas de trabajo, caracterizada por las competencias de los colegas, el apoyo que ellos prestan, la amistad que manifiestan.

La Satisfacción sobre el ambiente de trabajo, tales como: el horario, los periodos de descanso, el área de trabajo y el factor económico.

La Satisfacción con la Organización y con la Dirección, destacándose las políticas de beneficios y salarios (pág. 39).

Locke distingue entre eventos o requisito, como origen de la satisfacción en el campo laboral las seis primeras dimensiones y los tres restantes, las atribuyó a la designación de agentes.

El autor tiene diferencias entre los eventos generados en su ambiente de trabajo que originan la satisfacción y la situación del ambiente de trabajo que refleja la organización, siendo los que origina la satisfacción en el trabajo.

La medición de satisfacción laboral:

Según, (Stephen & Timothy, 2013)

Existen dos métodos populares. La puntuación general única consiste en la respuesta de una pregunta como la siguiente: Considerando todas las circunstancias, ¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo? Los sujetos encierran en un círculo un número entre 1 y 5, el cual nos da como resultado de muy satisfecho a muy insatisfecho; el siguiente planteamiento nos resume la experiencia generada en el puesto de trabajo, es más difícil puesto que se logra identificar las diferentes etapas generada en el transcurso del trabajo tales como su propia naturaleza, el tipo de supervisión, la remuneración actual, las posibilidades de crecimiento y el compañerismo; el empleado calificará tales factores en un nivel desarrollado y posterior los que investigan analizarán las diversas calificaciones con la finalidad de tener un concepto general y muy definido sobre que es la satisfacción laboral.

¿Cuáles son las principales causas de la insatisfacción laboral?

Estrés laboral, salario, promoción, trabajos, seguridad, supervisor, compañeros de trabajo
(pág. 30)

Para el autor la medición es a través de una escala que va desde insatisfecho de 1 a satisfecho que sería 5 que sería que tan satisfecho encuentra el trabajador en su puesto, su segundo enfoque hace referencia a los factores principales como la supervisión, su desarrollo profesional, la remuneración que viene percibiendo, la razón de ser, de su puesto laboral con la finalidad de tener un concepto general.

Los factores que determinan de la satisfacción en el trabajo,

Según (Nash, 1989) , identifica a los factores que influyen en la satisfacción laboral:

Todo individuo al ingresar a la organización para cubrir una vacante; está pensando en el hecho de que esté ocupando un cargo que le permita utilizar sus destrezas y que concuerde con sus intereses, puesto que su entorno laboral le hará sentirse motivado al observar que está rodeado de personas competentes que le ayudarán a crecer como persona, se encontrará con un ambiente de trabajo donde podrá desenvolverse e interactuar con diferentes personas, existirá reconocimiento profesional de acuerdo a su desempeño, con horarios que le permitan seguir desarrollándose en su vida personal y profesional; motivo por la cual se concluye que la satisfacción está también relacionada al tipo de liderazgo que

exista dentro de la organización, puesto que el supervisor es quién tiene la mayor responsabilidad de ocasionar que su equipo de trabajo se encuentre motivando atendiendo sus necesidades que surgen en el trabajo, así como ayudando a satisfacer las necesidades personales y esto ayudará al cumplimiento de las metas de toda organización (págs. 237-238).

Según el contexto, el autor define que los factores de mayor influencia en el campo laboral es el cargo que desempeña donde el trabajador que le permita demostrar todas sus habilidades que provocará la motivación al empleado además también está ligada a la supervisión quién será la guía para cumplimiento de *los objetivos proyectados de toda organización.*

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018
Lima?

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo general:

Determinar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima.

1.3.2. Objetivos específicos:

Identificar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima.

Describir la satisfacción laboral de la remuneración de los colaboradores de la empresa S.A. 2018 – Lima.

Determinar la satisfacción laboral de la adaptabilidad de los colaboradores de la empresa S.A. 2018. Lima.

Identificar la satisfacción laboral de las condiciones generales de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A.2018 - Lima.

Describir la satisfacción laboral del liderazgo de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación:

Una investigación es de tipo cuantitativo, según (Hernandez, 2010) porque la recolección de datos se realiza con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Es descriptiva, según el autor (Fidias & Arias, 2012) porque se busca describir los fenómenos, individuo o grupo.

Según el diseño es no experimental de tipo Transversal (Kerlinger, 1979) porque no se manipulan las variables y los datos son tomados en mismo tiempo.

2.2. Población y muestra:

La población objetiva estuvo constituida por 55 colaboradores entre 25 varones y 30 mujeres, que laboran en Seguroc S.A. 2018. Se prescinde de muestra porque se tiene acceso a toda la población. Para (Hurtado, 2000) la población es un conjunto de elementos, seres o eventos que concuerdan entre sí mediante ciertas características, de quienes deseamos obtener cierta información.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:

La técnica utilizado fue la encuesta, según (Méndez, 1995) la encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes, opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación.

El instrumento para la recolección de información se utilizó el cuestionario basado en la teoría de Frederick Herzberg, elaborado por Br. Reyes Ortiz Alejandro 1987, consta de 17 preguntas distribuidas en las dimensiones de la operacionalización de Remuneración, adaptabilidad, liderazgo, oportunidad, condiciones generales, empatía, fiabilidad; medidos con una escala ordinal, donde 1= muy insatisfecho, hasta 5=muy satisfecho. EL instrumento fue validado por el juicio de expertos para validar el contenido. La confiabilidad del instrumento se determinó con el coeficiente Alfa de Cron Bach (0,807), que es aceptable.

2.4.Procedimientos:

El procedimiento de recolección de datos:

Fue a través de la aplicación de un cuestionario de Satisfacción laboral, con preguntas cerradas tipo (Escala de Likert), donde se brinda las instrucciones de cómo debe ser llenado; que fue aplicado a los colaboradores de Seguroc S.A.

En estudio del producto se trabajó teniendo en cuenta porcentajes mínimos y máximos que nos permiten analizar las características de la escala de la variable en estudio.

Proceso de análisis de datos:

Para el de análisis de datos se usó el programa Excel, es preciso señalar que utilizamos la estadística descriptiva para analizar e interpretar los datos y mostrar los resultados mediante tablas y figuras.

Aspectos éticos:

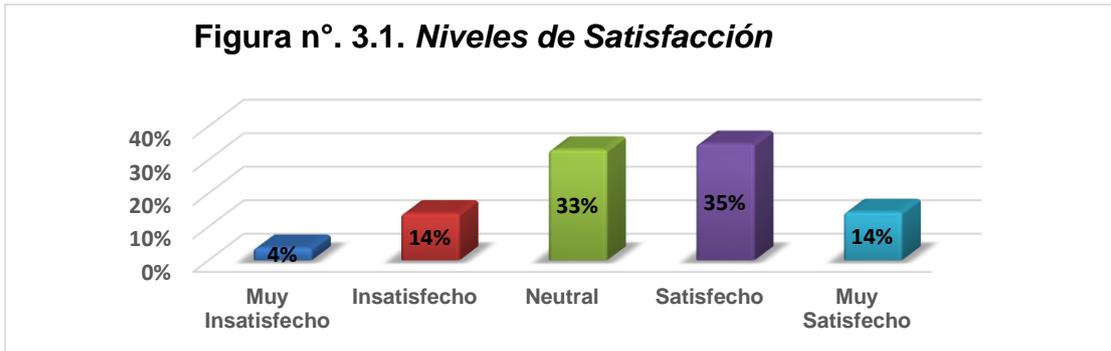
Los aspectos éticos considerados en el desarrollo de la investigación fue utilizar la norma APA para citar las fuentes usadas; solicitar permiso a la empresa a través de la carta de autorización del representante legal de la institución investigada; así mismo el consentimiento informado de los participantes en la encuesta.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Resultado 1

Identificar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima.

3.1. Resultados de los niveles de satisfacción de los colaboradores



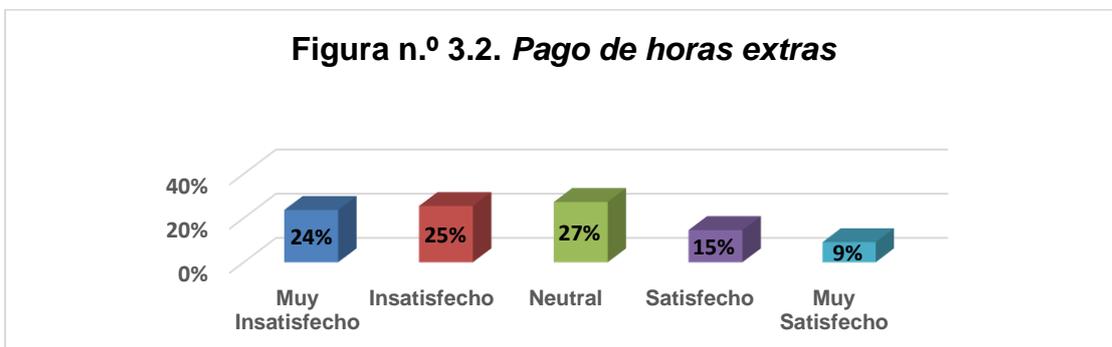
Fuente: Empresa Seguroc S.A.
Elaboración: Propia

En la figura n°. 3.1. Se observa que el 18% de los colaboradores se encuentra insatisfechos referente a las dimensiones de salario, oportunidades de ascenso y pago de horas extras. Mientras que un 49% se encuentra satisfecho en las dimensiones de adaptabilidad, liderazgo, oportunidad, empatía y fiabilidad.

Resultado 2

Describir la satisfacción laboral de la remuneración de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima.

3.2. Resultados de satisfacción del pago de horas extras de la remuneración



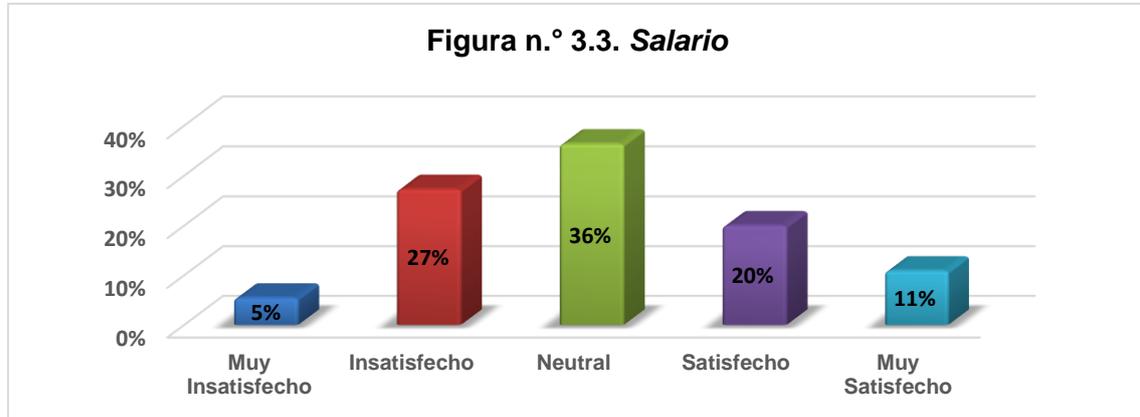
Fuente: Empresa Seguroc S.A.
Elaboración: Propia

En la figura n°. 3.2. Se observa que el 49% de los colaboradores se encuentra insatisfecho en relación al pago de horas extras, mientras que el 24% de ellos están satisfechos y el 27% se encuentra neutral.

Resultado 3

Describir la satisfacción laboral de la remuneración de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima.

3.3. Resultados de los niveles de satisfacción del pago del salario de la remuneración



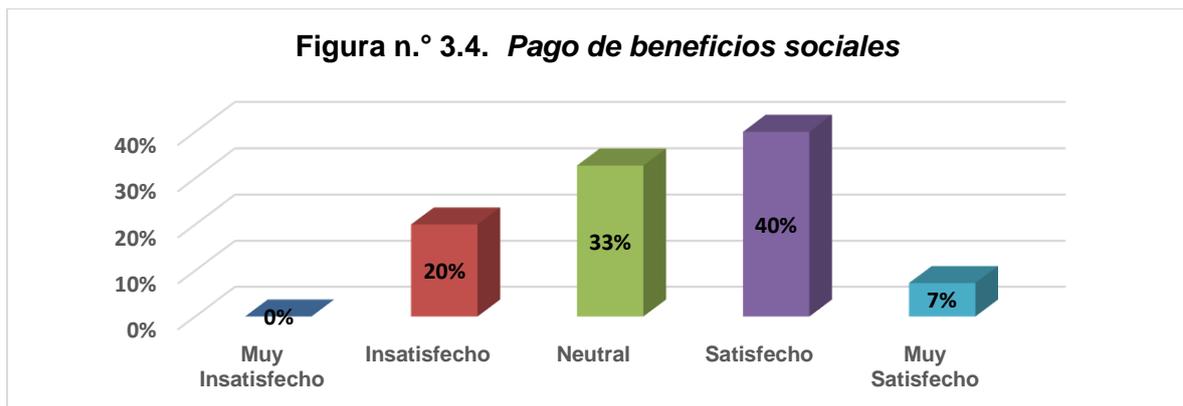
Fuente: Empresa Seguroc S.A.
Elaboración: Propia

En la *figura n.º. 3.3.* Se observa que el 33% de los colaboradores se encuentra insatisfecho en relación al salario, mientras que el 31% de ellos están satisfechos y el 36% se encuentra neutral.

Resultado 4

Determinar la satisfacción laboral de la adaptabilidad de los colaboradores de la empresa S.A. 2018. Lima

3.4. Resultados de satisfacción del pago de beneficios sociales de la adaptabilidad



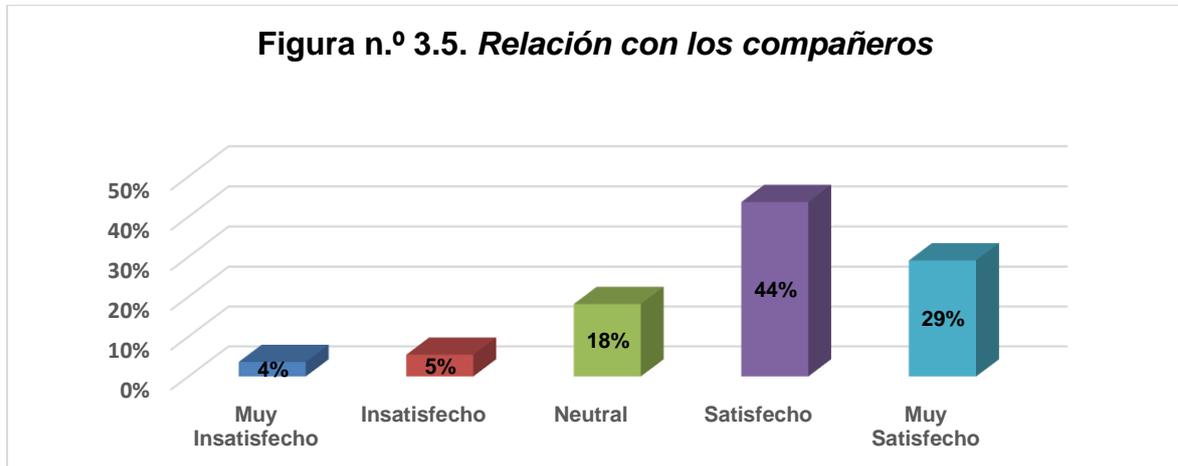
Fuente: Empresa Seguroc S.A.
Elaboración: Propia

En la *figura n.º. 3.4.* Se observa que el 20% de los colaboradores se encuentra insatisfecho en relación al pago de beneficios sociales, mientras que el 47% de ellos están satisfechos y el 33% se encuentra neutral.

Resultado 5

Determinar la satisfacción laboral de la adaptabilidad de los colaboradores de la empresa S.A. 2018.
Lima

3.5. Resultados de satisfacción de relación con los compañeros de trabajo de la adaptabilidad



Fuente: Empresa Seguroc S.A.

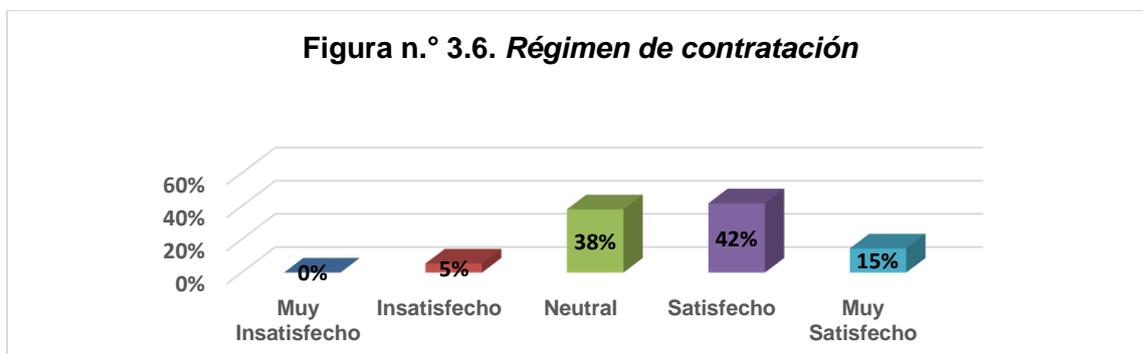
Elaboración: Propia

En la *figura n.º 3.5*. Se observa que el 09% de los colaboradores se encuentra insatisfecho en relación con los compañeros, mientras que el 73% de ellos están satisfechos y el 18% se encuentra neutral.

Resultado 6

Identificar la satisfacción laboral las condiciones generales de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A.2018 - Lima.

3.6. Resultados de satisfacción del régimen de contratación de condiciones generales



Fuente: Empresa Seguroc S.A.

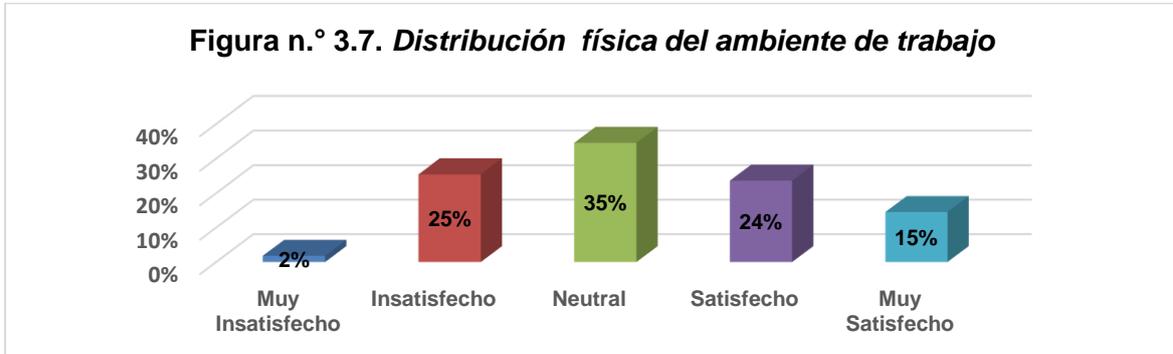
Elaboración: Propia

En la *figura n.º 3.6*. Se observa que el 05% de los colaboradores se encuentra insatisfecho en relación al régimen de contratación, mientras que el 57% de ellos están satisfechos y el 38% se encuentra neutral.

Resultado 7

Identificar la satisfacción laboral las condiciones generales de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A.2018 - Lima.

3.7.Resultados de satisfacción distribución física del ambiente de trabajo de condiciones generales



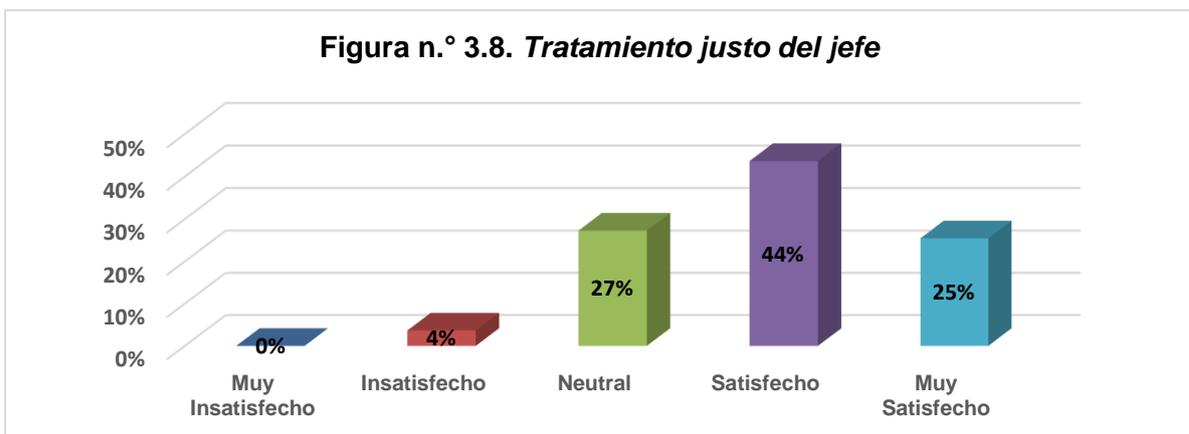
Fuente: Empresa Seguroc S.A.
Elaboración: Propia

En la figura n.º. 3.7. Se observa que el 27% de los colaboradores se encuentra insatisfecho en relación a la distribución física del ambiente de trabajo, mientras que el 39% de ellos están satisfechos y el 35% se encuentra neutral.

Resultado 8

Describir la satisfacción laboral del liderazgo de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima

3.8.Resultados de satisfacción tratamiento justo del jefe de liderazgo



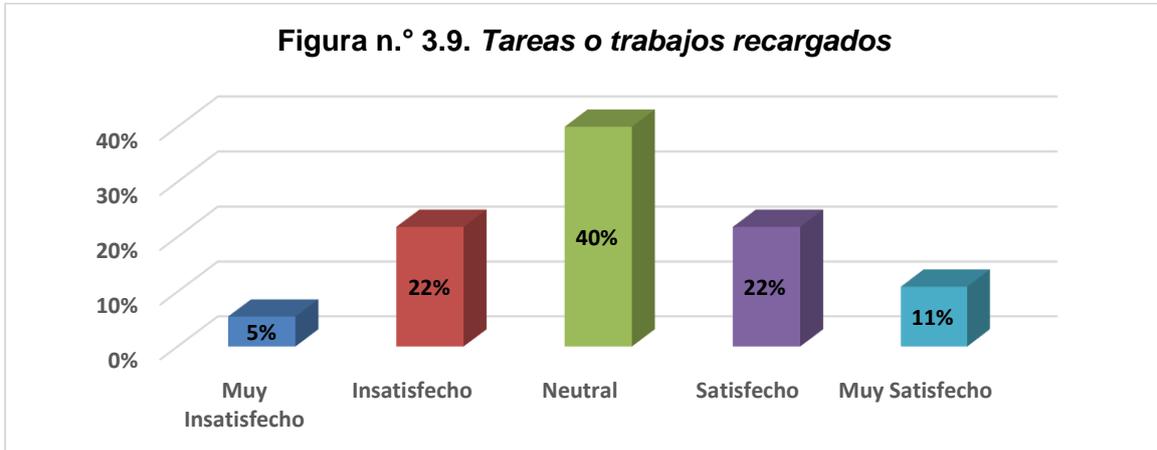
Fuente: Empresa Seguroc S.A.
Elaboración: Propia

En la figura n.º. 3.8. Se observa que el 4% de los colaboradores se encuentra insatisfecho en relación al trato justo del jefe, mientras que el 69% de ellos están satisfechos y el 27% se encuentra neutral.

Resultado 9

Describir la satisfacción laboral del liderazgo de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima

3.9. Resultados de satisfacción tareas o trabajos recargados de liderazgo



Fuente: Empresa Seguroc S.A.
Elaboración: propia

En la figura n.º. 3.9. Se observa que el 27% de los colaboradores se encuentra insatisfecho a la distribución de tareas o trabajos, mientras que el 33% de ellos están satisfechos y el 40% se encuentra neutral.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

De los resultados obtenidos, se afirma que la satisfacción laboral está determinada por su grado de conformidad de los colaboradores referente al salario, condiciones generales, adaptabilidad que influyen directamente en la motivación de los colaboradores y por lo tanto va a generar en ellos mayor compromiso con sus tareas y ayudarán a cumplir los objetivos trazados por la empresa; resultados que concuerdan con la definición de (Robbins S. , 2009) quién sostiene que a los colaboradores les interesa su ambiente de trabajo, los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los colaboradores reciben a cambio de su labor.

Respecto a los niveles de satisfacción laboral, el 18% de los colaboradores se encuentra insatisfechos en cuanto al salario, oportunidades de ascenso y pago de horas extras. Mientras que un 49% se encuentra satisfecho referente a la adaptabilidad, liderazgo, oportunidad, empatía y fiabilidad. Estos Hallazgos son similares a los encontrados por (Aveiga, 2014) quien afirma que la satisfacción laboral se dio en un 57,33%, sin embargo la diferencia dividida en dos partes tales como, insatisfacción con el 13% y de satisfacción baja con el 29,67% son producto de aquellos aspectos que influyen negativamente en los colaboradores, el cual se ve evidenciado a través de la salida de personal generadas por las malas relaciones con los compañeros, oportunidad de ascenso, problemas con el jefe inmediato, oportunidad de ascenso, falta de manuales de trabajo, malas condiciones de trabajo que genera la desmotivación.

Con relación a la remuneración el 49% de los empleados se encuentra insatisfechos en referencia al pago de horas extras y el 32% de se encuentra insatisfecho en relación al salario. Hallazgos que encuentran diferencias con los encontrados por (Martinez, 2016) quien afirma que la satisfacción laboral es medio determinado por el factor salario con un 61,39%, según los resultados de la investigación, los factores intrínsecos tales como crecimiento profesional, desarrollo, reconocimiento y autorrealización además de los factores extrínsecos como ambiente de trabajo, espacio, y clima laboral, no son determinantes en la satisfacción laboral.

Referente a la adaptabilidad, el 47% de los colaboradores se encuentra satisfechos en relación al pago de sus beneficios sociales, y el 73% en cuanto a relación con sus compañeros. Resultados que complementan con los encontrados por (Mancilla Cornejo, 2017) quien afirma que la satisfacción del cliente interno está en un término medio con un 51.1% determinada por la relación por parte de sus superiores, de los colaboradores manifestaron un nivel de satisfacción elevada con un 71.1% de aceptación al percibir el nivel de efectividad por parte de la cadena logística.

En lo que respecta a las condiciones generales, el 57% de los empleados se encuentra satisfechos en relación al régimen de contratación, mientras que el 39% de se encuentra

satisfecho en relación al ambiente de trabajo. Resultados que concuerdan con la definición por (Wright & Davis, 2003) quienes definen a la satisfacción laboral como la representación de una interacción entre los colaboradores y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los colaboradores quieren de su trabajo y lo que los colaboradores sienten que reciben.

En cuanto al liderazgo, el 69% de los empleados se encuentra satisfechos en relación al trato justo por parte del jefe, mientras que el 33% de se encuentra satisfecho en relación a la distribución de tareas o trabajos recargados. Resultados que concuerdan con la definición por (Nash, 1989) quién sostiene que la satisfacción está relacionada al tipo de liderazgo que exista dentro de la organización, puesto que el supervisor es quién tiene la mayor responsabilidad de ocasionar que su equipo de trabajo se encuentre motivando atendiendo sus necesidades que surgen en el trabajo, así como ayudando a satisfacer las necesidades personales y esto ayudará al cumplimiento de las metas de toda organización.

Por los resultados evidenciados, es preciso señalar que ha sido una latente el no contar con investigaciones con referencias y enfoques de análisis por dimensiones sobre satisfacción laboral.

Por lo tanto esta investigación brinda un aporte muy significativo que embarca a estos resultados de análisis de la satisfacción laboral en referencia a la percepción de los niveles de satisfacción en los colaboradores cuyos resultados permitirán que la organización tome acciones y por ende mejorar la satisfacción laboral en base a las medidas y acciones que se van a considerar.

4.2. Conclusiones:

Del objetivo identificar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima, se concluye que, los colaboradores se encuentra insatisfechos referente al salario, oportunidades de ascenso y pago de horas extras. En tanto, que se muestran satisfechos en cuanto a la adaptabilidad, liderazgo, oportunidad, empatía y fiabilidad.

Del objetivo describir la satisfacción laboral de la remuneración de los colaboradores de la empresa S.A. 2018 – Lima, se concluye que, los colaboradores se encuentra insatisfecho en relación al pago de horas extras, y un bajo porcentaje están satisfechos. Además los colaboradores se encuentran insatisfechos en relación al salario.

Del objetivo determinar la satisfacción laboral de la adaptabilidad de los colaboradores de la empresa S.A. 2018. Lima. Se concluye que los colaboradores se encuentran insatisfecho en relación al pago de beneficios sociales; Sin embargo se observa que los colaboradores se encuentran satisfechos en referencia a relación con sus compañeros.

Del objetivo identificar la satisfacción laboral de las condiciones generales de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A.2018 - Lima. Se concluye que los colaboradores se encuentran satisfecho en relación al régimen de contratación, mientras que algunos colaboradores se encuentran insatisfecho en relación a la distribución física del ambiente de trabajo.

Del objetivo describir la satisfacción laboral del liderazgo de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima. Se concluye que los colaboradores se encuentra satisfecho en relación al trato justo del jefe; no obstante se observa un porcentaje bajo de los colaboradores se encuentra insatisfecho en relación a la distribución de tareas o trabajos.

REFERENCIAS

- Aparicio, G. (8 de 2 de 2018). ¿Son felices los trabajadores de tu empresa? Mexico. Obtenido de <https://expansion.mx/carrera/2018/02/07/son-felices-los-trabajadores-de-tu-empresa>
- Asustin. (2004). Técnicas de Recolección de Información en Investigaciones Cualitativas. Normas APA. Obtenido de <http://normasapa.net/tecnicas-recoleccion-datos/>
- Aveiga, D. J. (2014). “*Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy’s del Norte de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo de Enero–Agosto 2013*” (Tesis de Grado). Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas, Guayaquil – Ecuador.
- Bock, M. (2015). El impacto del clima laboral sobre la empresa. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
- Carranceja Díez, B. (2017). *Análisis de la Satisfacción laboral en el sector bancario: Aplicación al Banco Santander (Tesis de Grado)*. Universidad de Cantabria, Escuela de Administración y Dirección de Empresas, Cantabria. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/12807/CARRANCEJADIEZBEL EN.pdf?sequence=1>
- Carranza Yzaguirre, J. F. (2015). *Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una Empresa de la Ciudad de cajamarca año 2015 (Tesis de Maestría)*. Universidad Privada del Norte, Escuela de Post Grado, Cajamarca. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_bdb1ad53529270d34ea25f5bc68637d4
- Chiavenato. (2000). *Desempeño laboral* (Vol. VIII). Revista de Ciencias Sociales. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Cisneros, A. M. (2015). “*Comunicación Interna y Satisfacción Laboral*” (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet) (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>
- Davis, & Wnewetrom. (1991). *Satisfacción laboral* (Vol. VIII). Revista de Ciencias Sociales. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Directivos, R. (13 de 4 de 2015). La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- Escobar, D. (09 de Setiembre de 2018). *Ascendo.blog*. (F. Morales, Editor) Obtenido de <https://blog.acsendo.com/ausentismo-laboral-diana-escobar/>
- Fidias, G., & Arias. (21 de Abril de 2012). tipos y diseño de la investigacion. Obtenido de http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Gayosso, D. G., Portillo, M. T., Maynez, A., Hernández, A., Ortega, V. E., & Martínez, G. (2015). *Análisis de la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación superior en Ciudad Juárez*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Facultad de Ingeniería Industrial, Ciudad de Juarez. Obtenido de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/viewFile/754/721>
- Gibson. (2006). *Satisfacción Laboral*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Great Place to Work Institute Perú. (2015). Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
- Gubbins, A. M. (02 de Julio de 2015). *Great Place to Work Institute Perú*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
- Hernandez. (2003). Diseño no experimental. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0073953/cap03.pdf>

- Hernandez. (6-7 de 2010). LOS PARADIGMAS DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Obtenido de file:///C:/Users/dmurga/Downloads/167-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1109-1-10-20180205.pdf
- Hernandez. (6-7 de 2015). LOS PARADIGMAS DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Obtenido de file:///C:/Users/dmurga/Downloads/167-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1109-1-10-20180205.pdf
- Herrera, V. (2018). *Instituto Nacional de Salud Mental*. Obtenido de <https://trome.pe/actualidad/30-peruanos-contento-actividades-companeros-clima-laboral-82222>
- Herzberg. (1967). *La Teoría de los dos factores*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Hurtado. (2000). Población y Muestra. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063522/cap03.pdf>
- Incio, Gómez; Velásquez. (2011). *Niveles de Satisfacción laboral en Banca Comercial*.
- Julca, D. R. (2014). Influencia de la comunicación organizacional del flujo cruzado en las relaciones laborales individuales en los colaboradores de Nexus Technology Sac 2014. Trujillo, Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8505/JULCA%20JULCA%20DEYSI%20ROSA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kerlinger. (1979). Diseño de investigación no experimental. Obtenido de file:///C:/Users/dmurga/Downloads/Diseno_No_Experimental_Hernandez.pdf
- Kreitner, & Kinicki. (1997). Satisfacción laboral. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Lawler. (1973). *El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Locke. (1976). *Dimensiones en la satisfacción laboral*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1713/TESIS_CARHUAPUMA%20PACHAS_Y_GARC%C3%8DA%20PEREZ_Y_SANTOS%20ZAPATA.pdf?sequence=4
- Lomas Púa, R. (2017). “*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*” (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post Grado, Tarapoto - Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1
- López, K. N. (2018). “*Comunicación Organizacional y Satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima - 2016* (Tesis de Licenciada en Administración). Universidad Autónoma del Perú, Facultad de Ciencias de Gestión, Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/438/1/TESIS%20KETY%20CASTILLO%20LOPEZ%202018.docx%20%281%29.pdf>
- Mancilla Cornejo, Y. P. (2017). *La Satisfacción De Los Clientes Internos En La Gestión De La Cadena Logística De La Pollería “Tradición” En La Ciudad De Tacna-2016* (Tesis de Pre Grado). Universidad Privada de Tacna, Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/302/1/Mancilla-Cornejo-Yesica-Paola.pdf>
- Mancilla Cornejo, Y. P. (2017). *La Satisfacción De Los Clientes Internos En La Gestión De La Cadena Logística De La Pollería “Tradición” En La Ciudad De Tacna-2016* (Tesis de Pre Grado). Universidad Privada de Tacna, Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/302/1/Mancilla-Cornejo-Yesica-Paola.pdf>
- Martillo Soria, J. A. (26 de Febrero de 2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.* (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Escuela de Post Grado, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9870>
- Martinez. (1984). Población y Muestra. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063522/cap03.pdf>

- Martínez, H. M. (2016). *Análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. sede Iquitos periodo julio 2016 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Escuela de Post Grado, Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4931>
- Melia, J., & Peiró, J. (1998). *Análisis de la Satisfacción laboral en el sector bancario: Aplicación al Banco Santander (Tesis de Grado)*. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/12807/CARRANCEJADIEZBEL EN.pdf?sequence=1>
- Méndez. (1995). MARCO METODOLOGICO. Obtenido de https://www.google.com.pe/search?q=que+es++T%C3%A9cnicas+e+instrumentos+de+rec+olecci%C3%B3n+de+datos&rlz=1C1GCEU_esPE821PE821&ei=TWjbW9_BLcLx5gL7hInlAw&start=70&sa=N&ved=0ahUKEwifnLGiirTeAhXCuFkKHxtCAjk4MhDy0wMliwE&biw=1242&bih=594
- Muñoz Adanéz, A. (1976). *Satisfacción Laboral*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Nash. (1989). *Factores que determinan la Satisfacción Laboral*. El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la victoria. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Novoa Cano, M., & Regalado Castañeda, T. (2017). *Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa de Oltursa - Piura y Chiclayo (Tesis de licenciatura)*. Universidad de Piura, Programa Académico de Administración de Empresas., Chiclayo. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3447/AE_305.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, A. R. (2016). Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la comisión nacional para el desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal. Tarapoto, PERU. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1
- Palaci. (2005). *Desempeño laboral*. (v. i. 1315-9518, Ed.) Revista de Ciencias Sociales. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Perez, L. (26 de Marzo de 2018). *Randstad*. Obtenido de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/ocho-de-cada-diez-trabajadores-menores-de-25-anos-estan-satisfechos-con-su-empleo/>
- PLANNERS. (27 de 9 de 2018). “El ausentismo laboral tiene impacto directo en la productividad”. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/ausentismo-laboral-diana-escobar/>
- Randstad. (02 de 07 de 2018). La satisfacción laboral en España, por encima de Alemania, Francia, Italia y Portugal. Obtenido de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la-satisfaccion-laboral-en-espana-por-encima-de-alemania-francia-italia-y-portugal/>
- Robbins. (1996). *Respuestas a la insatisfacción en el puesto*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Robbins. (1996). *Satisfacción en el trabajo*. Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Robbins. (1996). *Satisfacción Laboral*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002
- Robbins, S. (2009). *Satisfacción con el Salario*. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (2009). (r. d.–2. Profesorado, Ed.) Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Robbins, S. (2009). (r. d.–2. Profesorado, Ed.) Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Robbins, S. (2009).

- Seguroc, S. (2018). *Análisis de la Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa Seguroc S.A. 2018*. Seguroc S.A., Recursos Humanos, Lima. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de <http://www.seguroc.com.pe/>
- Stephen, & Timothy. (2013). *Medición de la satisfacción laboral*. Tarapoto, Perú: Escuela Post Grado - Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1
- Supo Huilca, A. F., & Choquepuma Lertzundi, K. G. (2016). *Análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la motivación que presenta el personal de la empresa Comprtamos Financiera SA. (Tesis de Pre Grado)*. Universidad Nacional San Agustín, Escuela Profesional de Administración, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2402/ADSuhuaf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- T&R Consultores. (2 de julio de 2015). Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
- Tamashiro, S. (2 de Julio de 2015). Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
- Torres Palma, A. K. (2018). *Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del seguro social campesino de la provincia de El Oro (Tesis Maestría)*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Escuela de Gerencia en Servicios de Salud, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10881?mode=full>
- Universidad Católica San Pablo. (1018 de 2018). Obtenido de <https://trome.pe/actualidad/30-peruanos-contento-actividades-companeros-clima-laboral-82222>
- Watson, W. T. (08 de 2 de 2017). ¿Son felices los trabajadores de la empresa? Obtenido de <https://expansion.mx/carrera/2018/02/07/son-felices-los-trabajadores-de-tu-empresa>
- Weinert. (1985). *Satisfacción en el trabajo*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Wright, & Davis. (2003). *Satisfacción Laboral*. Revista Psicológica Científica. Com. Obtenido de <http://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Zavala, D. (08 de Febrero de 2018). *Página web Expansión*. Obtenido de <https://expansion.mx/carrera/2018/02/07/son-felices-los-trabajadores-de-tu-empresa>
- Zúñiga, N. (18 de Febrero de 2018). Obtenido de Publimetro: <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2018/02/18/satisfaccion-laboral-sube-seis-puntos-ano-alcanza-73-trabajadores-gusto.html>

ANEXOS

Anexo n.º 1 Instrumento de Satisfacción Laboral

(Incio, Gómez; Velásquez, 2011)

Marque con una "X" aquel casillero que responda a su parecer, sobre los distintos factores de su trabajo, atendiendo a cómo usted se siente respecto a cada uno de las siguientes escalas:

1 = Muy Insatisfecho	2 = Insatisfecho	3 = Neutral	4 = Satisfecho	5 = Muy Satisfecho				
ítem	¿Qué tan satisfecho (a) te sientes con...			1	2	3	4	5
1	Las distribuciones físicas del ambiente de trabajo							
2	Salario							
3	Beneficios Sociales							
4	Políticas de la institución							
5	Supervisión recibida							
6	Oportunidad de ascenso							
7	Las relaciones con sus compañeros							
8	Tratamiento justo del jefe							
9	Horario de trabajo							
10	Estabilidad en el empleo							
11	Régimen de contratación							
12	La remuneración por horas de trabajo extra							
13	Realización Profesional							
14	Reconocimiento profesional							
15	Responsabilidad asignada							
16	Uso de capacidades adquiridas							
17	Tareas o trabajos recargados							

Adoptado de, (Incio, Gómez; Velásquez, 2011) Niveles de satisfacción laboral en Banca

Comercial: Un caso en Estudio (Magister) Pontificia Universidad Católica del Perú.

Anexo n. ° 2 Validación de Instrumento I

INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: “*Condiciones laborales y satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*”
- Apellidos y Nombres del experto: Wilson TORRES DELGADO
- Grado Académico: MAGISTER EN CIENCIAS ECONÓMICAS
- Institución en la trabaja el experto: Universidad César Vallejo filial Tarapoto
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre la Satisfacción laboral
- Autor del instrumento: Br Reyes Ortiz, Alejandro

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Satisfacción laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la Satisfacción laboral				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					12	35
TOTAL		42				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección dan datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: (excelente)



Msc. Wilson Torres Delgado
Licenciado en Estadística
COESPE 380

Tarapoto, octubre del 2016

Anexo n.º 3 Validación de Instrumento II

INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: “*Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*”
- Apellidos y Nombres del experto: ALFONSO ISUIZA PÉREZ
- Grado Académico: DOCENCIA EN GESTIÓN EDUCATIVA
- Institución en la trabaja el experto: Universidad César Vallejo filial Tarapoto
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre **Satisfacción laboral**
- Autor del instrumento: Br. **Reyes Ortiz, Alejandro**

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)					
				1	2	3	4	5	
CRITERIOS	INDICADORES								
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de Ambigüedades.								X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus Dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.							X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, Tecnológico y legal inherente a la Satisfacción laboral.								X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e Inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.							X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.								X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la Satisfacción laboral								X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, Describir y explicar la realidad motivo de la investigación.								X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.								X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la Investigación.								X
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.								X
SUB TOTAL							8	40	
TOTAL							48		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección dan datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: (excelente)



.....
Mg. Alfonso Isuiza Pérez
CPPe N° 230111995

Tarapoto, mayo del 2016

Anexo n.º 4 Validación de Instrumento III

INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: “*Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*”
- Apellidos y Nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
- Grado Académico: Magister
- Institución en la trabaja el experto: Universidad César Vallejo filial Tarapoto
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre Satisfacción laboral
- Autor del instrumento: Br Reyes Ortiz, Alejandro

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

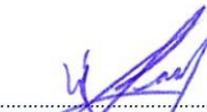
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Satisfacción laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la Satisfacción laboral.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					12	35
TOTAL		47				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección dan datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 47 (excelente)

Tarapoto, octubre del 2016



.....
Mg. Keller Sánchez Dávila
DNI 41997504
Docente EPG/UCV

Anexo n.º 5 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGICA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL		
¿Cuál es el análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 Lima?	Determinar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima.	Satisfacción laboral	
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO		
P1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 - Lima	Identificar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 - Lima	1) Dimensión Remuneración <ul style="list-style-type: none"> • Pago de horas extras • Salario 	<p>El tipo de investigación es explicativo</p> <p>El diseño de investigación es no experimental – tipo transversal</p> <p>La población</p> <p>La población está conformada por 55 colaboradores de la empresa Seguroc S.A.</p>
P2. Describir de la satisfacción laboral la remuneración de la los colaboradores de la empresa S.A. 2018 – Lima.	Describir la satisfacción laboral de la remuneración de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 - Lima	2) Dimensión Adaptabilidad <ul style="list-style-type: none"> • Relación con los compañeros de trabajo • Políticas de institución 	
P3. Determinar de la satisfacción laboral de la adaptabilidad de los colaboradores de la empresa S.A. 2018. Lima.	Determinar la satisfacción laboral de la adaptabilidad de los colaboradores de la empresa S.A. 2018. Lima	3) Dimensión Liderazgo <ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento justo con los jefes • Tareas o trabajos recargados 	
P4. Identificar de la satisfacción laboral las condiciones generales de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A.2018 - Lima.	Identificar de la satisfacción laboral de las condiciones generales de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima	4) Dimensión Oportunidad <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de asenso • Horario de trabajo • Reconocimiento profesional 	
P5. Describir de la satisfacción laboral el liderazgo de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima.	Describir de la satisfacción laboral del liderazgo de los colaboradores de la empresa Seguroc A.A. 2018 – Lima	5) Dimensión Condiciones Generales <ul style="list-style-type: none"> • Régimen de contratación • Distribuciones físicas ambientales de trabajo 	
		6) Dimensión Empatía <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad asignada • Realización profesional de trabajo 	
		7) Dimensión Fiabilidad <ul style="list-style-type: none"> • Uso de capacidades adquiridas • Supervisión Recibida • Estabilidad de empleo 	



Anexo n.º 6 Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORE S	preguntas
Satisfacción Laboral	<p>Define a la satisfacción en el trabajo, se encuentra basada en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el trabajador, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales:</p> <p>Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.</p> <p>Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.</p>	<p>Remuneración: Satisfacción con el salario: “Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los colaboradores reciben a cambio de su labor” (Robbins S. , 2009, pág. 238):</p>	Pago de horas extras	1. Salario
		<p>Adaptabilidad: En cuanto a la definición de Satisfacción laboral, señala que la Satisfacción laboral “<i>representa una interacción entre los colaboradores y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los colaboradores quieren de su trabajo y lo que los colaboradores sienten que reciben</i>”. (Wright & Davis, 2003, pág. 70)</p>	Salario	2. La remuneración por horas de trabajo extra
			Beneficios sociales	3. Beneficios Sociales
			Relaciones con los compañeros de trabajo	4. Las relaciones con sus compañeros
		<p>Liderazgo: “En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los colaboradores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los colaboradores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño” (Robbins, S, 2009, pág. 208).</p>	Políticas de institución	5. Políticas de la institución
			Tratamiento justo de jefe	6. Tratamiento justo del jefe
		<p>Oportunidad: Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales:</p> <p>Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.</p> <p>Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.</p> <p>Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.</p>	Reconocimiento profesional	7. Tareas o trabajos recargados
			Oportunidad e ascenso	8. Oportunidad de ascenso
			Horario de trabajo	9. Horario de trabajo



<p>Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.</p> <p>Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los colaboradores.</p> <p>Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores (Gibson, 2006, pág. 138).</p>	<p>Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los colaboradores.</p> <p>Colaboradores: apoyo mutuo, confianza entre compañeros de trabajo (Gibson, 2006, pág. 138).</p>		<p>11. Régimen de contratación</p> <p>12. Las distribuciones físicas del ambiente de trabajo</p>
	<p>Condiciones Generales: define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas (Muñoz Adanéz, 1976, pág. 76)</p>	Régimen de contratación	<p>13. Responsabilidad asignada</p> <p>14. Realización Profesional</p>
		Condiciones físicas de ambiente	
	<p>Empatía: La satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño (Kreitner & Kinicki, 1997, pág. 171)</p>	Responsabilidad asignada	<p>15. Uso de capacidades adquiridas</p> <p>16. Supervisión recibida</p> <p>17. Estabilidad en el empleo</p>
		Realización profesional	
		Utilización de capacidades adquiridas	
<p>Fiabilidad: La Satisfacción con el Trabajo, integrando la atracción propia al trabajo, la diversas actividades realizadas en el trabajo, las ocasiones de conflicto la cantidad de trabajo, las oportunidades de éxito o el manejo sobre los procedimientos, la Satisfacción con el reconocimiento, comprendiendo comentarios positivos o negativos referentes al trabajo , sobre el ambiente de trabajo, tales como: el horario, los periodos de descanso, el área de trabajo y el factor económico; la satisfacción con la Organización y con la Dirección, destacándose las políticas de beneficios y salarios (Locke, 1976, pág. 39).</p>	Sobre carga de trabajos o tareas		

Fuente: Empresa Seguroc S.A.

Elaboración: propia